

Esko Pekkanen

Maahantuojan ja jälleenmyyjäverkoston yhteistyön toimivuus huolenpitosopimustoiminnassa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Auto- ja kuljetustekniikka

Insinöörityö

25.11.2015

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Esko Pekkanen Maahantuoja ja jälleenmyyjäverkoston yhteistyön toimivuus huolenpitosopimustoiminnassa 42 sivua + 4 liitettä 25.11.2015
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	Auto- ja kuljetustekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	Jälkimarkkinointi
Ohjaajat	Tuotepäällikkö Henri Ritola Tutkintovastaava Pertti Ylhäinen
<p>Tämä insinöörityö on tehty VV-Auto Group Oy:n jälkimarkkinointiosastolle ja siinä on käsitelty maahantuojan ja jälleenmyyjän yhteistyötä huolenpitosopimuspalvelun osalta. Työn tavoitteena on selvittää jälleenmyyntiverkostossa huoltotoiminnoissa työskentelevien henkilöiden näkemyksiä ja toimintamalleja huolenpitosopimuksiin liittyvissä asioissa sekä selvittää yhteistyön toimivuus maahantuojan sopimushallinnoinnin ja jälleenmyyjien huolto-organisaation välillä.</p> <p>Työn teoriaosuudessa käydään läpi lyhyesti huolenpitosopimus palvelukonseptina ja tutkimusmenetelmien valinta sekä lomakekyselyn ja teemahaastatteluiden muodostamisperusteet. Tutkimuksen tiedonhankinta muodostuu kahdesta osasta, internetin avulla toteutusta määrämuotoisesta lomakekyselystä sekä sen tulosten perusteella tehdyistä teemahaastatteluiden. Näiden jälkeen esitetään kyselyn ja haastatteluiden tulokset. Tulosten perusteella esitetään kehittämisehdotukset esille nousseisiin ongelmiin. Ehdotuksissa on tavoitteena löytää kaikkia osapuolia palveleva ratkaisu ja kehittää sitä kautta huolenpitosopimuksen palvelukonseptia.</p> <p>Työstä saatujen tulosten avulla voidaan tehostaa sopimustoimintaa ja nostaa sitä kautta tuottavuutta niin maahantuojana toimivassa VV-Auto Group Oy:ssä kuin eri jälleenmyyjien omissa organisaatioissa. Huolenpitosopimuksiin liittyvän toiminnan kehittämisellä varmistetaan ja parannetaan toimintaprosesseja sekä sopimusasiakkaiden kokonaistyytyväisyyttä automerkkejä, maahantuoja ja jälleenmyyjäryityksiä kohtaan.</p> <p>Tulosten perusteella työssä esitetään seitsemän kehitysehdotusta huolenpitosopimustoiminnan parantamiseksi, kuten käyttöhyötyperiaatteen kehittäminen sekä pyöränkulmien suuntauksen sisällyttäminen sopimukseen.</p> <p>Lopuksi arvioidaan tutkimusmenetelmän ja tulosten luotettavuutta ja työn tavoitteiden onnistumista.</p>	
Avainsanat	Huolenpitosopimus, huolto, maahantuoja

Author Title Number of Pages Date	Esko Pekkanen Co-operation between the Importer and Retailers in (Customer) Service Care Contracts 42 pages + 4 appendices 25 th November 2015
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive and Transport Engineering
Specialisation option	Automotive After Sales Engineering
Instructors	Henri Ritola, Product Manager Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer
<p>This Bachelor's thesis was carried out for the After Sales department of VV-Auto Group Ltd and it deals with the co-operation between the importer and dealers in service care contracts. The aim was to find out the views and approaches to service care contracts from the people working in dealer networks service as well as to check the effectiveness of cooperation between the dealer and the importers' contract management service organization.</p> <p>The theoretical part of the thesis contains a brief introduction to service care contracts as a concept, selection of research methods, as well as creation of the questionnaire survey and thematic interviews. The data acquisition of the research consists of two parts: a form survey conducted through internet and thematic interviews based on the results from the survey. The results of the survey and thematic interviews are presented afterwards. Based on the results development proposals are made for all of the identified problems. Proposals aim to find the best solution for all the cases and to develop the concept of service care contracts.</p> <p>The results of this work can be used to improve contract operation and raise productivity in the importers' contract management and in service organizations. The improvement of the service care contracts ensures that customers overall satisfaction towards the brand, the car manufacturer, the importer and the retailers stays at a good level.</p> <p>Seven development suggestions are presented to improve the service care contract operations. These include for example usage-based compensation and adding a four-wheel alignment to the service contract.</p> <p>Finally, the reliability of the test method and the results as well as the success of the objectives of the work are evaluated.</p>	
Keywords	Service care contract, service, importer

Sisällys

Lyhenteet

1	Johdanto	1
2	VV-Auto Group Oy ja huolenpitosopimukset	2
2.1	VV-Auto Group Oy	2
2.2	Huolenpitosopimuksen sisältö	3
2.3	Huolenpitosopimuksen hallinnointi	6
2.4	Huolenpitosopimus jälleenmyyntiverkostossa	7
3	Tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen suoritus	8
3.1	Tutkimusmenetelmä	8
3.2	Lomakekyselyn suorittaminen	9
3.3	Teemahaastatteluiden suorittaminen	10
4	Jälleenmyyjäverkoston lomakekyselyn tulokset	12
4.1	Taustatiedot	12
4.2	Hallinnointi	16
4.3	Huoltohenkilöstön asenteet	19
4.4	Avoimet vastaukset	23
5	Teemahaastatteluiden tulokset	25
5.1	Käyttöhyötyperiaatelaskutus	25
5.2	Nelipyöräsuuntaus	26
5.3	Koulutus huolenpitosopimukseen	27
5.4	Asiakkaiden palkitseminen	28
5.5	Tarve pelkälle huoltosopimukselle	29
5.6	Kaistan palvelut	30
5.7	Sopimusten myynti huollon toimesta	31
5.8	Markkinointi	32
6	Kehitysehdotukset	33
6.1	Käyttöhyötyperiaatteen kehittäminen	33
6.2	Pyöräkulmien suuntauksen sisällyttäminen sopimukseen	34
6.3	Huollon koulutus huolenpitosopimukseen	35
6.4	Huoltohenkilöstölle kohdistettu tiedote	36

6.5	Laskutusluvan raja	36
6.6	Henkilöautojen Lite-sopimus	37
6.7	Huollossa myytävä sopimus	37
7	Tutkimusmenetelmän ja -tulosten arviointi	38
8	Yhteenveto ja johtopäätökset	40
	Lähteet	42
	Liitteet	
	Liite 1. HPS Jälleenmyyjäkysely	
	Liite 2. Haastattelut	
	Liite 3. Teemahaastattelupohja	
	Liite 4. Huoltohenkilöstölle kohdistettu tiedote	

Lyhenteet ja käsitteet

AX Huolenpitosopimusten hallinnointijärjestelmä

HPS Huolenpitosopimus

Kaista Maahantuojan ylläpitämä tiedottamiseen ja tiedon hakuun tarkoitettu internetsivu

CRM Asiakkuushallintajärjestelmä

VW Volkswagen, automerkki

Huoltoneuvojan työpöytä

Maahantuojan jälleenmyyjäliikkeille tarjoama palvelu, josta pystyy tarkistamaan huoltoon liittyviä tietoja autokohtaisesti

Alkulause

Aloitin työskentelyn VV-Auto Group Oy:n huolenpitosopimustiimissä toukokuussa 2014. Alkujaan kesätyönä aloitettu sopimus on jatkunut jo tähän päivään asti ja avasi myös mahdollisuuden tähän opinnäytetyöhön. Suuri kiitos Henrille ja Juhalle sekä kaikille muillekin työtovereilleni minulle antamastanne avusta ja positiivisen työilmapiirin tarjoamisesta.

Iso kiitos myös kaikille haastatelluille, jotka omalta osaltaan mahdollistivat tämän työn, sekä jokaiselle työtä oikolukeneelle ja eteenpäin vieneelle henkilölle.

1 Johdanto

Tämä insinöörityö on tehty VV-Auto Group Oy:n jälkimarkkinointiosastolle, ja siinä käsitellään maahantuojaan ja jälleenmyyjän yhteistyötä huolenpitosopimuspalvelutuotteen osalta. Huolenpitosopimuksesta tehdyt aiemmat tyytyväisyyskyselyt on suunnattu asiakkaille sekä automyyjille eikä huollon osuutta koko palvelukonseptin toimivuudessa ole tutkittu. Koska huollon osuus on keskeinen huolenpitosopimuksen toimivuudessa, nähtiin tämä tutkimus tarpeelliseksi.

Työn tavoitteena on selvittää jälleenmyyntiverkostossa huoltotoiminnoissa työskentelevien henkilöiden näkemyksiä ja toimintamalleja huolenpitosopimukseen liittyvissä asioissa sekä selvittää yhteistyön toimivuus maahantuojaan sopimushallinnoinnin ja jälleenmyyjien huolto-organisaation välillä.

Työn teoriaosuudessa kuvataan lyhyesti huolenpitosopimus palvelukonseptina ja tutkimusmenetelmien valinta sekä lomakekyselyn ja teemahaastatteluiden muodostamisperusteet. Tutkimuksen tiedonhankinta muodostuu kahdesta osasta, internetin avulla toteutetusta määrämuotoisesta lomakekyselystä sekä sen tulosten perusteella tehdyistä teemahaastatteluista. Näiden jälkeen esitetään kyselyn ja haastatteluiden tulokset. Tulosten perusteella esitetään kehittämis ehdotukset esille nousseisiin ongelmiin. Ehdotuksissa on tavoitteena löytää kaikkia osapuolia palveleva ratkaisu ja kehittää sitä kautta huolenpitosopimuksen palvelukonseptia.

2 VV-Auto Group Oy ja huolenpitosopimukset

2.1 VV-Auto Group Oy

VV-Auto on Keskon omistuksessa toimiva yrityskokonaisuus, joka on erikoistunut Volkswagen-konsernin valmistamien autojen maahantuontiin, vähittäiskauppaan ja jälkimarkkinointiin. VV-Auto Group Oy on Volkswagen-, Audi- ja SEAT-henkilöautojen sekä Volkswagen-hyötyautojen maahantuoja ja markkinoija Suomessa sekä SEATin osalta myös Virossa ja Latviassa. VV-Autotalot Oy toimii merkittävänä autojen vähittäiskauppiaana ja tarjoaa jälkimarkkinointipalveluja omissa liikkeissään pääkaupunkiseudulla ja Turussa. VV-Auton henkilö- ja hyötyautoasiakkaita palvelee kattavan jälleenmyynti- ja huoltoverkoston kautta koko Suomessa. (Kesko liiketoimintakatsaus 2014.) Suomen jälleenmyynti- ja huoltoverkkoon kuuluu VV-Autotalojen lisäksi

Alppilan Autohuolto Oy (vain huolto)	LänsiAuto Oy
Autotalo Antti-Roiko Oy	Metroauto Oy (vain huolto)
Autotalo Drake Oy	Niskan Auto Oy
Autotalo Laakkonen Oy	Oy BN Bilservice Ab (vain huolto)
Autotalo Lohja Oy	Pörhön Autoliike Oy
Bifa Ab Bilfirma	Raskone Oy, Turku (vain huolto)
Forssan Laatuauto	Savilahden Auto Oy
Huittisten Laatuauto	Suomen Autohuolto Oy (vain huolto)
Jyväskylän Autotarvike Oy	Tampereen AutoCenter Oy (vain huolto)
KK-Autoteam Oy (vain huolto)	Traktoauto Oy
Käyttöauto Oy	Veljekset Laakkonen Oy (vain huolto)
Lehtonen Motorsport Oy Ltd (vain huolto).	

Auto- ja konekauppa ovat yhdistettyinä Keskon toimialatiedotteissa. Yhteen laskettu liikevaihto vuonna 2014 oli 1 011 milj. €. VV-Auto -konsernin liikevoitto 1 - 12/2014 oli 30,4 milj. €. Autokauppa on yksi Keskon kolmesta strategisesta kasvualueesta, ja tavoitteena on kasvattaa myyntiä investoimalla myynti- ja palvelukanaviin. (VV-Auton henkilöstöinfo 29.5.2015.)

VV-Auton strategiset painopisteet ovat seuraavat neljä asiaa: alan paras asiakaskokemus, myynnin kasvu, toiminnan tehokkuus sekä osaamisen jatkuva kehitys. Vuoden 2015 osalta huomion aiheena oli etenkin asiakasuskollisuuden, asiakkuusohjelmien ja monikanavaisten palveluiden edelleen kehittäminen sekä asiakaspalvelun, myynnin ja

jälkimarkkinoinnin koulutukseen panostaminen. (Keskon liiketoimintakatsaus 2014.) VV-Auton strategiset painopisteet on esitetty kuvassa 1.

Strategiset painopisteet

Strateginen tavoite	Tehtiin 2014	Mitä tehdään seuraavaksi
VV-Auto		
Alan paras asiakaskokemus.	Myönteisesti kehittyvä asiakastyytyväisyys ja uudet digitaaliset palvelut.	Asiakasuskollisuuden, asiakkuusohjelmien ja monikanavaisten palveluiden kehittäminen edelleen.
Myynnin kasvu.	Markkinaosuus 20,7 % (Audi, SEAT, Volkswagen-henkilöautot ja -hyötyautot).	Uudet edistykselliset automallit.
Toiminnan tehokkuus.	Prosessien yhdenmukaistaminen ja tehostaminen.	Asiakkuusohjelmien ja kohdennetun markkinoinnin lisääminen.
Osaamisen jatkuva kehitys.	Huoltokoulun toiminnan ja tilojen uudistaminen.	Asiakaspalveluun ja myynnin sekä jälkimarkkinoinnin koulutukseen panostaminen.

Kuva 1. VV-Auton strategiset painopisteet (Keskon liiketoimintakatsaus 2014).

VV-Auton kilpailueduiksi luetaan kansainväliset brändit ja vahva markkina-asema, monipuoliset ja monikanavaiset palvelut, ammattitaitoinen henkilöstö, vahva myynti- ja jälkimarkkinointiverkosto sekä tehokas logistiikka.

Vuonna 2014 Suomessa ensirekisteröitiin 106 236 henkilöautoa ja 10 624 pakettiautoa. Henkilöautomarkkinat kasvoivat edellisestä vuodesta 2,7 % ja pakettiautomarkkinat 2,1 %. Volkswagen oli sekä henkilö- että pakettiautojen rekisteröintitilastoissa eniten rekisteröity automerkki. VV-Auton maahantuomien autojen rekisteröinnit olivat yhteensä 24 019 autoa. VV-Auton markkinaosuus Suomessa myydyistä autoista oli 20,7 %. Rekisteröinnit luokittain olivat: Volkswagen-henkilöautot 12,3 %, Audi 6,0 %, Seat 1,7 % ja Volkswagen-hyötyautot 28,0 %. (Kesko liiketoimintakatsaus 2014.)

2.2 Huolenpitosopimuksen sisältö

VV-Auto Group Oy:n edustamiin merkkeihin tehtävä huolenpitosopimus on asiakkaan ja jälleenmyyjän välinen palvelusopimus, jonka hallinnointi on keskitetty maahantuon-

nin jälkimarkkinointiosastolle. Sovittua kuukausihintaa vastaan asiakas voi huollattaa sekä korjauttaa autonsa sopimusehtojen puitteissa maahantuojaan valtuuttamissa merkkihuoltokorjaamoissa. Sopimus mahdollistaa auton huollattamisen merkistä riippuen 27 - 54 korjaamossa ympäri Suomen.

Sopimuksen sisällöllä on pyritty kattamaan pitkälti kaikki auton huolto- ja korjauskulut, jotka muutenkin tulisivat asiakkaan maksettavaksi. Sopimuksen sisältöön kuuluu kaikki määräaikaishuollot sisältäen pyyhkijänsulat, polttimoiden vaihdot ja lisäysöljypullot sekä tarvittaessa auton normaalista kulumisesta ja ikääntymisestä aiheutuvat lisäkorjaukset, kuten esimerkiksi jarrupalat ja -levyt sekä pyöränlaakerit. Myös asiakkaasta riippumattomat tekniset vikakorjaukset sisältyvät sopimukseen. Kuvassa 2 on esitetty yksityiskäytössä olevien henkilöautojen huolenpitosopimustasot Base ja Premium, sekä hyötyautoissa tällä hetkellä jo käytössä oleva Lite.

LITE (Kiinteät kulut 7 €/kk)	BASE (Kiinteät kulut 12 €/kk)	PREMIUM (Kiinteät kulut 12 €/kk)
<ul style="list-style-type: none"> Valmistajan huolto-ohjelman mukaiset huollot Pyyhkijän sulkien ja polttimoiden uusinta määräaikaishuoltojen yhteydessä tai liikenneturvallisuu- den sitä vaatiessa Öljyn lisäykset sekä tarvittaessa lisäysöljypurkki huollon yhteydessä AdBlue lisäainesäiliön täyttö Mahdollisuus hintahyvi-tykseen sopimuskauden päätyttyä 	<ul style="list-style-type: none"> LITE-Taso + Luonnollisesta kulumisesta aiheutuvat välttämättömät korjaukset Normaalista käytöstä aiheutuvat välttämättömät korjaukset Tehdasasennettujen lisävarusteiden huolto- ja korjaustoimenpiteet Auton päälipesu määräaikaishuoltojen yhteydessä Katsastustarkastus, sisältäen pakokaasumittauksen 	<ul style="list-style-type: none"> BASE-Taso + Kesä- ja talvipyörien kausivaihdot sekä renkaiden pesun keväällä ja syksyllä Auton sisäpuhdistus määräaikaishuoltojen yhteydessä Sijaisauto korjaus- ja huoltotöiden ajaksi (Golf/A3)

Kuva 2. Yksityiskäytössä olevien henkilöautojen huolenpitosopimustasot.

Sopimuksesta on suljettu pois ainoastaan ulkopuolisen vaurionaiheuttajan synnyttämät korjauskulut, lasit, renkaat ja erillisenä työnä tehty pyöräntulmien suuntaus. Myös auton päivittäisestä käytöstä aiheutuvat kustannukset, kuten esimerkiksi polttoaine, lasinpesunesteet ja vakuutukset, tulevat asiakkaalle itse maksettavaksi.

Sopimuksen hinnoittelu perustuu automalliin, vuosittaiseen ajomäärään, sopimuksen keston sekä tiettyihin auton lisävarusteisiin, esimerkkinä polttoainekäyttöinen lisälämmitin. Lisäpalveluna sopimukseen on mahdollista saada kuuluvaksi myös muun muassa renkaiden kausivaihto tai -säilytys, sijaisauto tai vaikkapa navigoinnin kartaston päivitys. Esimerkkejä sopimuksen hinnoittelusta on kuvassa 3.

Malli / Ajosuorite	10 tkm/v - 36kk	20 tkm/v - 36kk	30 tkm/v - 36kk
Volkswagen Polo 1.0 TSI 81kW Manuaali	27,93 €/kk	39,35 €/kk	50,78 €/kk
Volkswagen Passat Variant 2.0 TDI 110kW DSG-automaatti	34,39 €/kk	44,13 €/kk	56,68 €/kk
Audi A6 Avant 3.0 V6 TDI Biturbo 235kW quattro tiptronic-automaatti	42,78 €/kk	56,56 €/kk	73,76 €/kk

Kuva 3. Hintaesimerkkejä Base-tason sopimuksesta.

Tällä hetkellä henkilöautojen uusien sopimusten hallinnointikulu on 5 €/kk ja huolenpito- ja korjauskulut yhdistettynä 7 €/kk. Mikäli sopimuksen päättymishetkellä huolto- ja korjauskulut yhdistettynä kiinteisiin kuluihin ovat pienemmät kuin asiakkaan maksamat kuukausierät, maksetaan näistä muodostuva erotus takaisin asiakkaalle. Asiakkaan maksamat kiinteät kulut toimivat vakuutuksen kaltaisena maksuna, mikäli auton todelliset huolto- ja korjauskulut ylittävät asiakkaan maksamat kuukausierät. Korjauskustannuskattona toimiva sopimus antaa turvaa yllättävien korjaustarpeiden varalle, eikä asiakkaalle näin ollen lähetetä lisälaskua, jos huolto- ja korjauskulut ylittävät asiakkaan maksamat maksut. Ylijäävä kulu jää siinä tapauksessa huolenpitosopimusten turva-rahastosta katettavaksi.

2.3 Huolenpitosopimuksen hallinnointi

Huolenpitosopimusten hallinnointi on keskitetty VV-Auto Group Oy:n maahantuontiin jälkimarkkinointiosastolle. Palvelun keskittämällä yhteen paikkaan pystytään yhtenäistämään palvelukokonaisuus ja varmistamaan valtakunnallisesti riittävä osaamisen taso. VV-Auto Group Oy:n tehtävänä on luoda jälleenmyyjien käytettäväksi huolenpitosopimuksen palvelukonsepti. Se tarjoaa jälleenmyyjälle toimivat työkalut huolenpitosopimusten myyntiin, laadukkaan hallinnointipalvelun, opastuksen palvelun myyjille, koulutuksen, palvelutuotteen perusmarkkinoinnin sekä kilpailukykyisen sopimushinnoittelun ja riskienhallinnan. (Tonteri 2012.)

Osaston päivittäisiin tehtäviin kuuluu palvelukokonaisuuden ylläpito moninaisuudessaan: uusien sopimusten syöttö, sopimusten laskutus, huoltolaskujen tarkastus sekä sopimusten muutokset ja -päätökset. Lisäksi sopimustoiminnan kehittäminen, uusien mallien hinnoittelu ja tiedottaminen ovat kokonaisuudessaan osaston vastuulla. Voimassaolevien sopimusten määrä on ollut jatkuvassa kasvussa, tällä hetkellä määrän ollessa noin 13 000 kappaletta. Sopimusten parissa työskentelee neljä vakituista sekä yksi määräaikainen työntekijä, kaikki täyspäiväisinä.

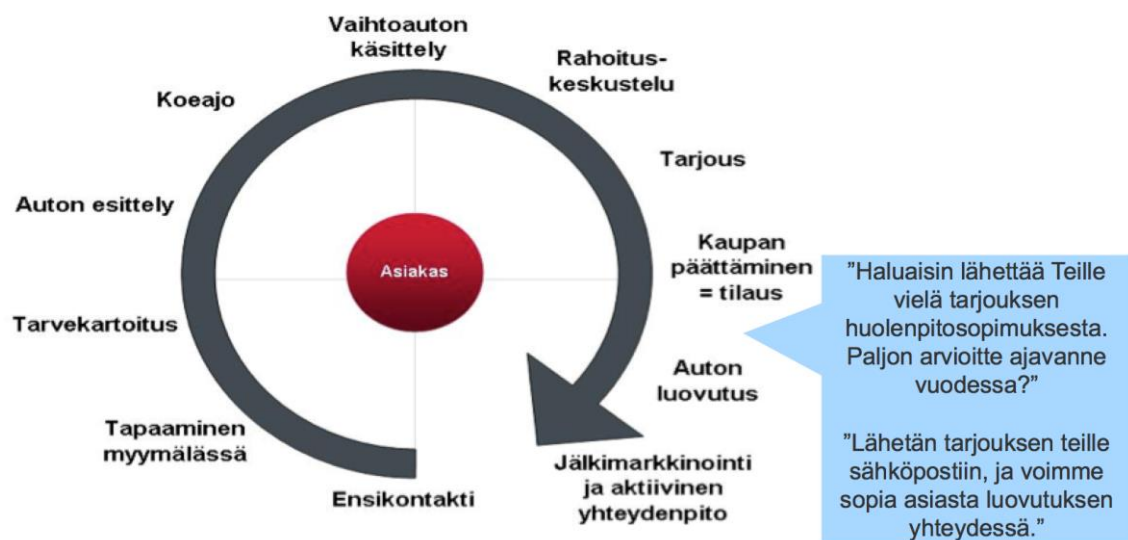
Hallinnoinnin strategiset tavoitteet ovat seuraavat:

- kehittää huolenpitosopimuksista Suomen paras palvelukonsepti niin asiakkaille kuin jälleenmyyjille
- mahdollistaa pitkäaikaisten ja kannattavien asiakassuhteiden perustaminen
- saada aikaan positiivinen asenne huolenpitosopimusten myyntiä kohtaan
- lisätä huolenpitosopimusten vetovoimaisuutta ja taata näkyvyys sekä järjestelmien toimivuus
- edistää sopimuskannan kasvua
- turvata riittävät resurssit sopimusten hallinnointiin. (Tonteri 2012.)

2.4 Huolenpitosopimus jälleenmyyntiverkostossa

Huolenpitosopimuksen ollessa asiakkaan ja jälleenmyyjän välinen sopimus, myös sopimuksen tekohetki ajoittuu auton oston yhteyteen. Asiakkaalle halutaan antaa mahdollisuus tutustua sopimukseen ja sen ehtoihin rauhassa, ilman päällekkäyvää tungettelua. Sopimuksen ajateltu esittelyhetki on tilauksen teon ja luovutuksen välissä. (Kuva 4.)

Rantasen 2012 tehdyssä tutkimuksessa 92 % vastanneista harkitsi myös seuraavaan autoonsa huolenpitosopimusta. Huolenpitosopimuksen jo kerran omistaneille henkilöille myyntikeskustelu sopimuksesta voi ajoittua jo paljon aiemminkin kuin kuviossa on esitetty.



Kuva 4. Auton myyntiprosessi ja huolenpitosopimuksen oikea ajoittaminen (Tonteri 2012).

Huolenpitosopimusasiakkaan asioidessa huollossa, pystyy huollon henkilöstö näkemään maahantuonnin jälleenmyyjille tarjoamista järjestelmistä mahdollisen huolenpitosopimuksen voimassaolon sekä sisällön. Asiakasta tulee kohdella ja tiedottaa tehtävistä toimenpiteistä yhdenvertaisesti normaaliin asiakkaaseen verrattuna, sillä aina huolenpitosopimusta laskutettaessa on kyse asiakkaan maksamista rahoista.

Huoltoliike lähettää tehdystä huollosta tai korjauksesta laskun maahantuojalle sopimushallinnointiin. Asiakkaan ei tarvitse maksaa sopimukselle kuuluvista palveluista suoraan tekohetkellä jälleenmyyjälle. Huolto voi tarvittaessa olla yhteydessä hallinnointiin tarkistaakseen sopimuksen kattavuutta tai mikäli korjaus edellyttää laskutuslupia.

Huolenpitosopimusten hallinnoinnissa lasku käydään läpi ja tarkistetaan. Lasku voidaan kirjata asiakkaan sopimukselle tai siihen pyydetään korjaus virheellisen sisällön vuoksi.

3 Tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen suoritus

Tutkimuksessa selvitettiin VV-Auto Group Oy:n jälleenmyyjäverkostossa työskentelevien henkilöiden käsityksiä huolenpitosopimuksen sekä maahantuojaan ja jälleenmyyjien huoltotoimintojen välisen yhteistyön toimivuudesta. Lisäksi selvitettiin huoltohenkilöstön näkemyksiä huolenpitosopimustoiminnan kehittämistarpeista.

3.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus on luonteeltaan laadullinen tutkimus. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on ymmärtää tutkittavaa ilmiötä ja nähdä se tiedonlähteen näkökulmasta (Järvenpää & Kosonen 2000: 20). Koska tietoa halutaan kerätä luonnollisista ja todellisista tilanteista, valittiin tiedonkeruumenetelmäksi määrämuotoinen eli strukturoitu kysely, jota täydennetään valitulle kohdejoukolle suunnatulla teemahaastattelulla eli puolistrukturoiduilla haastatteluilla.

Strukturoidun, sähköisesti toteutetun kyselyn avulla voidaan kohdistaa kysely mahdollisimman laajalle joukolle ja saada siten mahdollisimman hyvin kokonaisuuden kattavat vastaukset. Kysymysten määrämuotoisuus tuo kuitenkin vastaukset vain esitettyihin kysymyksiin ja monia huomionarvoisia seikkoja saattaa jäädä pimentoon. Täydentävällä teemahaastattelulla voidaan syventää kyselyn perusteella tehtyjä havaintoja ja tuottaa tulosten kokonaisanalyysiin sekä kehittämissuositusten tekemiseen perusteellispää tietoa.

Teemahaastattelussa on oleellista, että haastattelu etenee yksityiskohtaisten kysymysten sijasta ennalta määriteltujen teemojen mukaisesti. Tämä poistaa ainakin osittain tutkijan näkökulman haastattelusta ja tuo haastateltavien äänen paremmin esille. Teemahaastattelu myös huomioi ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamat merkitykset ja niiden syntyminen ovat keskeisessä roolissa teemahaastattelussa. (Hirsjärvi & Hurme 2011: 47–48.)

3.2 Lomakekyselyn suorittaminen

Maahantuojan valtuuttamien huoltoliikkeiden ja sopimushallinnoinnin välistä yhteistyötä selvitettiin koko korjaamoverkostoon kohdistetulla strukturoidulla lomakekyselyllä. Kyselystä saatujen tulosten analysoinnin perusteella selvitettiin tämänhetkinen yleistilanne korjaamoiden ja maahantuojan välisestä yhteistyöstä sekä havaittiin merkittävimmät ongelmat ja kehittämistarpeet.

Kysely hahmoteltiin aluksi Word-dokumenttiin ja se käytiin lävitse huolenpitosopimuksista vastaavien tuotepäälliköiden kanssa yhteisessä palaverissa. Näin varmistettiin tehtävien kysymysten kohdistuminen oleellisiin asioihin. Kysely toteutettiin Questback Oy:n hallinnoimalla verkkokyselyjen hallinnointiohjelmalla Digium Enterprise.

Kysely rakennettiin ohjelmapohjaan ja hiottiin lopulliseen muotoonsa toukokuun 2015 aikana. Hallinnoinnin tyytyväisyyteen liittyvässä matriisitaulukossa käytettiin osittain samoja kysymyksiä kuin 2012 tehdyssä kyselyssä (Rantanen 2012), jotta pystyttiin saamaan suoraa vertailutietoa tämän ja aiemmin tehdyn kyselyn joidenkin kysymysten osalta.

Rantasen tutkimus oli osoitettu huollossa työskentelevien ihmisten lisäksi myös hallin-tohenkilöille sekä auto- ja varaosamyyjille. Pääpaino aiemmin tehdyssä tutkimuksessa on hallinnoinnin toimivuuden arviointi, eikä niinkään sopimukseen mahdollisesti liittyvien ongelmien selvittäminen kuten tässä tutkimuksessa. Keskittämällä kysely puhtaasti huoltoverkostossa työskenteleviin henkilöihin, voidaan sopimustoimintaa kehittää ja viedä eteenpäin tehokkaasti.

Kysely lähetettiin vastattavaksi 1.6.2015 klo 10.30. Sähköpostilla lähetettiin kutsuja yhteensä 314 kappaletta. Vastaajien sähköpostiosoitteet kerättiin maahantuonnin koulutusosaston tiedoista, kohteena eri merkkien huoltoneuvojat. Osoitteistosta poistettiin useaan kertaan esiintyneet sähköpostiosoitteet ja lisättiin erikseen maahantuonnin listan mukaiset korjaamopäälliköt.

Kyselyn sisältö suunniteltiin niin, että se oli nopeasti vastattavissa huollossa työskentelevien henkilöiden toimesta. Asiakkaiden kanssa kasvokkain työskennellessä on aina olemassa riski vastauslomakkeen täyttämisen kesken jäämiseen, mikäli työtilanne niin edellyttää. Kysely perustui siksi monivalintakysymyksiin sekä vapaan palautteen kent-

tään. Ennalta arvioitu vastausaika oli 4 - 6 min, ja keskimääräinen toteutunut vastausaika oli hieman alle kuusi minuuttia. Keskimääräistä vastausaikaa nosti mitä luultavimmin avoimet vastauskentät, joihin vastaaja pystyi kirjoittamaan omia ajatuksiaan nykyisestä sopimustoiminnasta sekä kehitysehdotuksia. Kysely on esitetty kokonaisuudessaan liitteessä 1.

Vastaajien aktivoimiseksi kyselyyn vastanneiden kesken arvottiin kolme rallipassia Jyväskylän Neste Oil -ralliin. Kysely toteutettiin siten, että ei-vastanneita henkilöitä pystytettiin muistuttamaan kyselyn ollessa aktiivisena. Ensimmäinen muistutus lähetettiin viikon jälkeen kyselyn aktivoitumisesta, 8.6.2015 klo 10.00. Mahdollisimman suuren vastausmäärän saavuttamiseksi muistutusviesti toistettiin vielä 10.6. ja 12.6.

Kysely suljettiin vastaamiselta 15.6. klo 14.20, jolloin kysely oli ollut aktiivisena kaksi viikkoa. Koska kysely toteutettiin sähköisellä työkalulla, olivat tulokset kyselystä heti saatavilla.

Henkilökohtainen linkki kyselyyn lähti 314 henkilölle. Loppuun asti vastattujen, tallentuneiden vastausten lukumäärä oli 172 kappaletta, jolloin lopulliseksi vastausprosentiksi muodostui 55 %. Noin joka kolmas vastaajista jätti kyselyn lopussa myös avointa palautetta.

Tulokset tallennettiin VV-Auto Group Oy:n verkkolevylle kokonaisuudessaan ja tästä tietomassasta pystyttiin poimimaan tietoa eri näkökulmista. Suodattamattomat tulokset kerättiin Excel-taulukkoon, jonka avulla pystyttiin tarkastelemaan yksittäisten työnkuvien, merkkiedustuksen tai vaikka kokemuksen näkökulmasta vastauksia ja vertailemaan niitä toisen kohderyhmän vastauksiin. Kaikista valintamahdollisuuksia sisältävistä kysymyksistä luotiin graafiset kuvaajat tulosten havainnollistamiseksi.

3.3 Teemahaastatteluiden suorittaminen

Lomakekyselyn tulosten tarkentamiseksi suoritettiin kahdeksassa korjaamotoimintaa harjoittavassa liikkeessä korjaamopäälliköiden haastattelu. Haastateltavien valinnassa otettiin huomioon huoltoliikkeessä korjausten läpimenovolyymi sekä huolettavien merkien kattavuus. Valituilla liikkeillä oli keskimääräistä suurempi korjausten läpimenovolyymi, ja ne kattoivat kaikki edustetut merkit. Haastattelumenetelmäksi valittiin teema-

haastattelu, jonka avulla päästään pureutumaan yksityiskohtaisemmin suurimmiksi ennalta havaittuihin sekä kyselyssä esille tulleisiin ongelmiin sekä niiden juurisyihin. Samalla on mahdollista löytää myös korjaamoiden näkemykset yhteistoiminnan kehittämiselle. Myös maahantuonnin huolenpitosopimushallinnoinnissa työskentelevät henkilöt haastateltiin, jotta saatiin molemminpuoliset näkemykset selville.

Teemahaastattelut suoritettiin kahdeksan pääkaupunkiseudulla ja sen välittömässä läheisyydessä sijaitsevan huoltoliikkeen korjaamopäälliköille. Kyselyn tekohetkellä alueella toimivat yritykset olivat VV-Autotalot Oy, LänsiAuto Oy sekä Laakkonen Oy. Kaikki automerkit ja mallit, mihin huolenpitosopimus voidaan ottaa, olivat edustettuina huollon osalta. Pyyntö haastattelua varten lähetettiin jokaiselle henkilölle suoraan sähköpostitse. Toteutuneita haastatteluja oli yhteensä kuusi, jotka kattoivat kahdeksan eri liikettä. Huolenpitosopimushallinnoinnista haastateltiin kaksi henkilöä. Kaikki haastattelut henkilöt on lueteltu liitteessä 2.

Teemat valittiin siten, että ne kattavat yleisimmät kyselyssä esille nousseet asiat, jotka vastausten perusteella tarvitsivat jatkoselvitystä ja mahdollisia toimenpiteitä. Käsiteltäviä teemoja oli yhteensä kahdeksan kappaletta:

- käyttöhyötyperiaatelaskutus
- nelipyöräsuuntaus
- koulutus huolenpitosopimukseen
- asiakkaiden palkitseminen
- onko tarvetta pelkälle huoltosopimukselle?
- kaistan palvelut
- sopimusten myynti huollon puolella
- markkinointi.

Kuhunkin teemaan oli valmiiksi laadittu selventäviä ja täydentäviä kysymyksiä, jotka perustuivat haastattelijan kokemukseen huolenpitosopimuksen sen hetkisestä tilanteesta ja siihen liittyvistä ongelmakohdista. Lisäksi osa kysymyksistä perustui haastattelijalle työtehtävissä kertyneeseen tietoon ja näkemyksiin huolenpitosopimuksen ongelmakohdista. Täydentävien kysymysten avulla varmistettiin, että kaikki halutut asiat

tulivat käsitellyiksi haastatteluissa. Haastatteluteema ja niihin liittyneet täydentävät kysymykset on esitetty liitteessä 3.

Haastatteluissa kerrottiin haastateltavalle aluksi tutkimuksesta ja haastattelun osuudesta siinä sekä haastattelun kulusta. Tämän jälkeen siirryttiin varsinaisiin teemoihin, joista haastateltavat saivat kertoa vapaasti omia näkemyksiään. Mikäli kaikkia teema-alueen aiheita ei käsitelty riittävällä tarkkuudella, palattiin niihin tarkentavien kysymysten avulla.

Kaikkien haastateltavien osalta haastatteluteemat olivat samat. Käsittelyjärjestys sen sijaan vaihteli jonkin verran haastattelutilanteen mukaan.

Haastattelujen kesto vaihteli puolesta tunnista tuntiin. Haastattelijä teki jokaisesta haastattelusta muistiinpanot ja haastattelut nauhoitettiin kokonaisuudessaan myöhempää analyysiä ja yhteenvetoa varten.

4 Jälleenmyyjäverkoston lomakekyselyn tulokset

4.1 Taustatiedot

Kyselyn aluksi kerättiin lähtötietoa vastaajista, jotta voitiin nähdä, nouseeko mistään spesifioidusta kohderyhmästä esille keskimääräistä enemmän ongelmia tai tieto-aidon puutetta. Samalla saadaan käsitys organisaation tämänhetkisestä henkilöstöstä sekä sen koulutuksen ja kokemuksen laajuudesta työelämässä. Tietoja voidaan käyttää myöhemmin kohdennettaessa koulutuksia tai tiedotteita esimerkiksi alueellisesti, ikäryhmittäin tai merkkikohtaisesti.

Vastaajien toimenkuva

Kysyttäessä vastaajan toimenkuvaa vastaaja pystyi valitsemaan useamman vaihtoehdon, kuitenkin enintään neljä. Huoltoverkoston puolella henkilöstö on usein yhdistetty hoitamaan useamman merkin tehtäviä. Yhdistämistä tapahtuu etenkin VW- ja Seat-merkkien välillä, mutta myös VW Hyötyajoneuvot sulautuu etenkin syrjäisemmillä seuduilla näiden kahden yhteyteen. Audin huoltoverkosto on haluttu pitää mahdollisimman erillään muista merkeistä, eikä sulautumista esiinny niin paljon. Tästä johtuen myös

Seat-huoltoneuvojen määrä on korkea, vaikka volyymit huoltokäyntien osalta ovat pienimmät. (Kuva 5.)

Kokonaisvastaajamäärän ollessa 172 voidaan todeta, että keskimäärin vastauksessa on valittu alle kaksi vaihtoehtoa henkilöä kohden. Vastausten jakaumasta voidaan huomata, että kyselyn vastaajat edustivat kaikkia merkkejä ja työrooleja. Prosentuaalinen jakauma merkkien ja toimenkuvien välillä vastaa melko hyvin mitä tahansa korjaamoa ja on luonteva suhteessa eri merkkien parissa työskentelevien ihmisten määrään.

Olen (voit valita useamman, toimenkuvastasi riippuen)

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Audi Huoltoneuvoja / Työnjohtaja	55	33%					
2.	Audi Korjaamo-/Huolto- tai Jälkimarkkinointipäällikkö	19	11%					
3.	Seat Huoltoneuvoja / Työnjohtaja	51	30%					
4.	Seat Korjaamo-/Huolto- tai Jälkimarkkinointipäällikkö	14	8%					
5.	Volkswagen Huoltoneuvoja / Työnjohtaja	99	58%					
6.	Volkswagen Korjaamo-/Huolto- tai Jälkimarkkinointipäällikkö	24	14%					
7.	Volkswagen Hyötyauto Huoltoneuvoja / Työnjohtaja	59	34%					
8.	Volkswagen Hyötyauto Korjaamo-/Huolto- tai Jälkimarkkinointipäällikkö	14	8%					

Kuva 5. Vastaajien työroolin jakautuminen merkeittäin ja vastuualueittain.

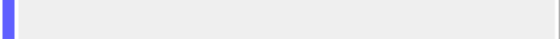
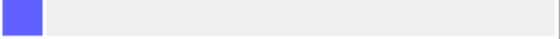




Vastaajien sukupuolijakauma

Vastaajien sukupuolijakauman tarkastelussa ei esiinny yllättäviä tekijöitä. Naiset edustavat kyselyn vastaajista vain reilua 11 prosenttiyksikköä. Työuran tähänastista kestoa

seuratessa voidaan kuitenkin huomata, että lukema olisi kasvamaan päin ja naisia myös tulee alalle yhä enemmän. Organisaatiokokemuksen ollessa 2 - 5 vuotta, on vastanneissa naisten osuus jo noin neljännes ja kaksi vuotta tai alle työskennelleissä kolmannes. (Kuva 6.)

Autotaloissa naisten rooli huoltoneuvojina sekä muissa huollon tehtävissä on selkeästi kasvussa, minkä osa korjaamopäälliköistäkin pystyi vahvistamaan haastattelun yhteydessä.

Olen



	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Nainen, työskennellyt organisaatiossa alle 24kk	2	1,16%					
2.	Nainen, työskennellyt organisaatiossa 2-5v	12	6,98%					
3.	Nainen, työskennellyt organisaatiossa yli 5v	6	3,49%					
4.	Mies, työskennellyt organisaatiossa alle 24kk	6	3,49%					
5.	Mies, työskennellyt organisaatiossa 2-5v	47	27,33%					
6.	Mies, työskennellyt organisaatiossa yli 5v	99	57,56%					
	Yhteensä	172	100%					

Kuva 6. Vastaajien sukupuoli sekä kertynyt kokemus.

Koulutus huolenpitosopimukseen

Kysyttäessä huolenpitosopimukseen liittyvän koulutuksen saamisesta voidaan todeta, että suurin osa vastanneista henkilöistä ei ole saanut erillistä koulutusta huolenpitosopimukseen. (Kuva 7.)

Olen saanut huolenpitosopimukseen liittyvää koulutusta

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Kyllä	82	47,67%					
2.	En	90	52,33%					
	Yhteensä	172	100%					





Kuva 7. Koulutustausta huolenpitosopimuksiin.

Koulutuksen puuttuminen edesauttaa mahdollisia virhe- ja väärinymmärrystapauksia sopimuksen sisällössä ja laskutuksessa sekä lisää sitä kautta myös riskiä väärän tiedon antamisesta asiakkaalle. Oikeaoppinen perehdytys ja koulutus sopimukseen tulee varmistaa, jotta voidaan huolehtia palvelun toimivuudesta sopimuskannan kasvaessa. Huoltoneuvojen tarvitsema tieto sopimuksesta olisi koulutettavissa suhteellisen lyhyellä tietoiskulla. Saadun tuloksen perusteella hallinnoinnin olisi hyvä kartoittaa tilanne mahdollisia koulutuksia varten.

Huolenpitosopimusasioiden käsittelytiheys

Pääsääntöisesti voidaan todeta, että huoltoneuvojat tekevät huolenpitosopimuksen pariin kuuluvia töitä monesti viikossa. Kyselyn hetkellä keskimäärin melkein joka viidenteen uuteen autoon tehtiin huolenpitosopimus. Sopimuksissa on kuitenkin suuria alueellisia eroja: etenkin monet pienemmät toimipisteet eivät ole pystyneet aktivoitumaan asiakkaiden sitouttamiseen huolenpitosopimuksen kautta ja käyntikerrat jäävät harvemmiksi. (Kuva 8.)

Työssäni hoidan huolenpitosopimukseen liittyviä asioita

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Harvemmin kuin kerran viikossa	37	21,51%					
2.	Viikottain	68	39,53%					
3.	Päivittäin	47	27,33%					
4.	Monesti päivässä	20	11,63%					
	Yhteensä	172	100%					

Kuva 8. Sopimusten kanssa asioinnin yleisyys.

Yksittäisiä vastauksia tarkastellessa voidaan myös todeta, etteivät korjaamopäälliköt joudu tekemisiin huolenpitosopimuksen kanssa juuri laisinkaan. Keskimäärin puolet vastanneista korjaamopäälliköistä ilmoitti yleisyydeksi harvemmin kuin kerran viikossa. Harva kanssakäyminen sopimuksen omaavien asiakkaiden kanssa voi tosin johtua jo muutenkin vähäisestä asiakaskontaktoinnista. Toisaalta huolenpitosopimus voi vähentää asiakkaiden mahdollisia ongelma- ja riitatapauksia huoltoon päin, kun ylisuuret korjauskustannukset eivät tule suoraan asiakkaan maksettavaksi.

4.2 Hallinnointi

Yksi kyselyn kolmesta osiosta keskittyi arvioimaan hallinnointia ja sen tuottamia palveluita huolenpitosopimuksen suhteen. Osa kysymyksistä pidettiin tarkoituksella samoina kuin Rantasen 2012 tekemässä asiakastytyväisyystutkimuksessa, jotta saatiin vertaillut dataa huollon ja asiakkaiden näkemysten välillä ja mahdollinen kehitys kolmen vuoden ajalta olisi nähtävissä. Samoja kysymyksiä olivat

- henkilöstön tavoitettavuus
- henkilöstön palveluasenne
- henkilöstön kyky ratkaista ongelmia
- huoltoneuvojan työpöydän huolenpitosopimusvälilehti
- sopimushaun helppous.

Kuvassa 9 on arvioitu huolenpitosopimuksista vastaavien henkilöiden suoritusta sekä spesifioituja sisältökohtia. Keskimäärin vastaajien voidaan katsoa olevan tyytyväisiä hallinnoinnin toimintaan. Parhaimmat arvosanat kyselyssä saivat henkilöstön palvelu- asenne, henkilöstön kyky ratkaista ongelmia sekä huoltoneuvojen käyttöön tarkoitettu sopimuksen sisältöpalvelu.

Miten tyytyväinen olet huolenpitosopimusten hallintaan seuraavien tekijöiden osalta

	Täysin tyytyväinen (Arvo: 5)	Hyvin tyytyväinen (Arvo: 4)	Tyytyväinen (Arvo: 3)	Vähemmän tyytyväinen (Arvo: 2)	Tyytymätön (Arvo: 1)	En osaa sanoa / Ei kokemusta (Arvo: 0)	Yhteensä
Yhteistyö korjaamon ja sopimushallinnoinnin välillä (avg: 3,57)							100%
Henkilöstön tavoitettavuus (avg: 3,27)							100%
Henkilöstön palveluasenne (avg: 3,74)							100%
Henkilöstön kyky ratkaista ongelmia (avg: 3,74)							100%
Saatujen ohjeistuksien ja tiedon ymmärrettävyys (avg: 3,53)							100%
Vastausnopeus (avg: 3,33)							100%
Huoltoneuvojan työpöydän huolenpitosopimusvälilehti (avg: 3,74)							100%
Sopimushaun helppous (avg: 3,72)							100%
Sopimussisällön selkeys (avg: 3,21)							100%
Kokonaistyytyväisyys (avg: 3,52)							100%
Keskimäärin	17%	33%	30%	9%	4%	6%	

Kuva 9. Yhteistyö hallinnoinnin kanssa.




Suurimmat ongelmat vastaajat kokivat olevan sopimussisällön selkeydessä, henkilöstön tavoitettavuudessa sekä vastausnopeudessa. Henkilöstön tavoitettavuus sekä vastausnopeus olivat odotetusti alhaisia, sillä hallinnon henkilöstömäärä ei riittänyt kattamaan alati kasvavaa sopimusmäärää. Sopimussisällön selvyiden huono arvosana oli kuitenkin yllättävä tekijä ja syy sille tulee selvittää.

Kaikkien Rantasen 2012 tekemän tutkimuksen kanssa yhtenevän kysymyksen arvostana on huonompi nyt kuin silloin. Tavoitettavuus on pudonnut reilut 0,6 yksikköä, palveluasenne ja ongelmanratkaisukyky ovat pudonneet noin 0,4 yksikköä, muiden kohtien arvostuksen putoamisen ollessa marginaalisia. Suoraa syytä arvostuksen keskiarvon heikkenemiselle kyseisissä kohdissa ei löydy. Vakituista henkilöstöä on lisätty vuoden 2012 kyselyyn verrattuna kolmesta henkilöstä neljään, mutta samalla myös sopimusmäärä kolmen vuoden takaiseen tilanteeseen nähden on miltei kaksinkertaistunut.

Mieluisin yhteydenottotapa

Kyselyssä tiedusteltiin lisäksi, mikä olisi mieluisin yhteydenottotapa hallinnointiin. Valmiiksi annettujen kohtien lisäksi vastaajalla oli mahdollisuus kirjoittaa vapaamuotoinen ehdotus yhteydenottoa varten. Osa henkilöistä vastasi sekä puhelimen että sähköpostin, mutta selkeäksi suosikiksi nousi sähköposti. Avoimissa vastauksissa tiedusteltiin lähinnä mahdollisuutta pikaviestikeskustelulle, jotta vastauksen saisi mahdollisimman nopeasti. (Kuva 10.)

Itselleni mieluisin yhteydenottotapa hallinnointiin on

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Sähköposti	125	72,67%					
2.	Puhelin	77	44,77%					
3.	+ Jokin muu, mikä se olisi?	5	2,91%					

Kuva 10. Mieluisin yhteydenottotapa.

Ongelmatilanteiden ratkaisu

Ongelmatilanteissa hallinnointi haluaa tarjota mahdollisimman nopean ratkaisun korjaamotyöntekijälle. Miltei puolet vastanneista etsii tietoa alustavasti maahantuojan tarjoamasta palvelusta, mihin voidaan kerätä keskitetysti tarvittava informaatio. Kyselystä saatujen vastausten perusteella Kaista-sivustolla esitettävää sisältöä voisi lisätä ja siihen tulisi kiinnittää enemmän huomiota. (Kuva 11.)

Epäselvissä tilanteissa haen mieluiten tietoa...

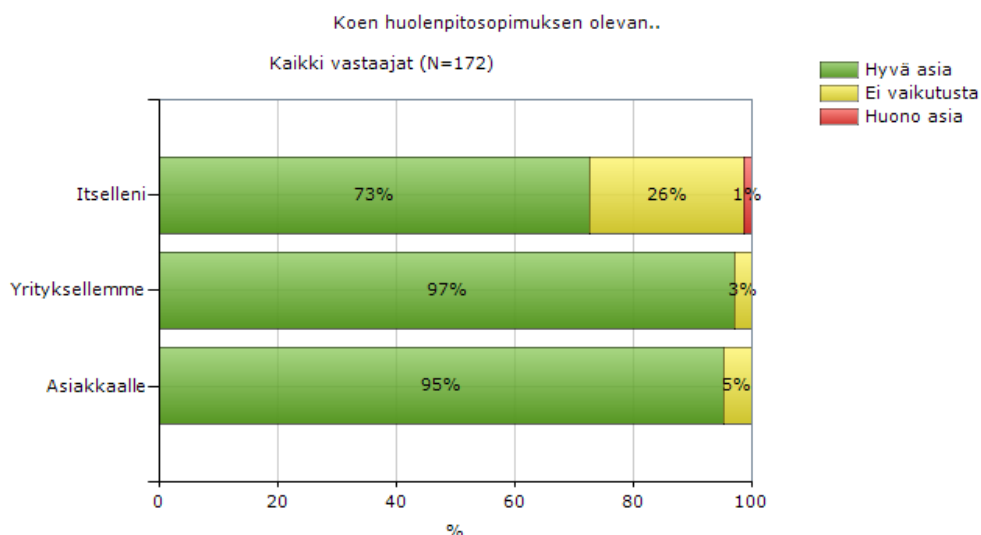
	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Kysyn työtovereilta	43	25,00%	<div></div>				
2.	Etsin tietoa Kaistalta	78	45,35%	<div></div>				
3.	Olen yhteydessä hallintoon	46	26,74%	<div></div>				
4.	Luotan vaistooni	5	2,91%	<div></div>				
	Yhteensä	172	100%					

Kuva 11. Apu ongelmatilanteiden ratkaisuun.

4.3 Huoltohenkilöstön asenteet

Huollon puolella työskentelevien ihmisten ajattelutavat sekä toimintamallit ovat keskeisessä asemassa, jotta asiakkaille voidaan tarjota yhtenäinen ja toimiva palvelukokonaisuus. Kyselyssä haluttiin saada selville, mikä on yleinen kanta huolenpitosopimukseen, miten se ymmärretään ja miten hallinnoinnin määrittelemiä toimintamalleja noudatetaan.

Suurin osa kyselyyn vastanneista koki huolenpitosopimuksen positiiviseksi asiaksi kaikille osapuolille, etenkin edustamalleen yritykselle ja asiakkaalle. Osa vastaajista kuitenkin näki huolenpitosopimuksen itsellensä vaikutuksettomaksi tai jopa huonoksi asiaksi. Optimaalisesti toimiessaan, sopimuksen pitäisi olla myös huollossa työskentelevälle henkilölle hyvä asia. (Kuva 12.)



Kuva 12. Huolenpitosopimukseen suhtautuminen.

Kyselyyn vastaamisen nopeuttamiseksi sekä lyhemmän kyselyn mielikuvan luomiseksi suurin osa tämän osion kysymyksistä muotoiltiin niin, että kysymykset pystyttiin yhdistämään yhtenäisiin vastausvaihtoehtoihin. Kuvissa 13 ja 14 sekä niissä näkyvät kysymykset ja vastaukset edustavat tätä osiota.

	Erittäin hyvin / Erittäin hyvä (Arvo: 5)	Hyvin / Hyvä (Arvo: 4)	Neutraali (Arvo: 3)	Huonosti / Huono (Arvo: 2)	Erittäin huonosti / Erittäin huono (Arvo: 1)	En osaa sanoa / Ei kokemusta (Arvo: 0)	Yhteensä
Tiedän mitä sopimustasoja on olemassa ja mitä ne sisältävät (avg: 3,40)	8%	41%		34%	12%	3%	100%
Koen ymmärtäväni mitkä kulut kuuluvat sopimukselle / mitkä eivät (avg: 3,70)	14%	55%		19%	8%	2%	100%
Sopimuksen sisällön kattavuus on mielestäni... (avg: 3,62)	10%	48%		30%	6%	2%	100%
Koen saavani tietoa asiakkaan sopimuksesta Kaistan kautta... (avg: 3,48)	9%	46%		28%	11%	3%	100%
Palvelen HPS-asiakkaita muihin asiakkaisiin verrattuna... (avg: 3,61)	15%	31%		51%	1%	2%	100%
Yhteensä	11%	44%	32%	8%	2%	3%	

Kuva 13. Näkökulmia ja toimintatapoja osa 1.

Riippuen henkilön omasta roolista huollon puolella voi erilaisia sopimustyypppejä tulla vastaan 3 - 10. Sisältöjen eroavaisuudet ovat kuitenkin pienet ja ne käyvät ilmi sopimushaun tiedoista. Noin puolet vastanneista kokee ymmärtävänsä eri sopimustasojen sisällön hyvin tai erittäin hyvin. Eri sopimustasot ja niiden sisältö olivat kuitenkin miltei joka kuudennelle henkilölle tiedossa huonosti tai erittäin huonosti.

Yli kaksi kolmasosaa kokee ymmärtävänsä mitä huolenpitosopimukselle voi laskuttaa ja siinä koetaan olevan vähiten epäselvyyksiä muutenkin. Vaikka eri sopimustasoja on monia, on sopimuksilla pääsääntöisesti hyvin samanlainen sisältö laajuudessaan. Mahdolliset lisäpalvelut tai sopimuksen poikkeuksellinen suppeus voivat ajoittain aiheuttaa hämmennystä huollon puolella.

Sopimuksen sisällön kattavuus koetaan yleisesti ottaen riittävän hyväksi, vaikka yksittäisiä näkemyseroja löytyy myös. Näkemyseroista lisää avointen vastausten läpikäymisessä.

Yksilöityyn sopimustietoon voitaisiin yrittää kehittää parannusta hallinnoinnin osalta, mikäli järjestelmät antaisivat siihen mahdollisuuden. Joka seitsemäs vastannut koki saavansa tietoa yksilöidyn auton sopimuksesta joko huonosti tai erittäin huonosti.

Viimeisen kysymyksen asettelu on tarkoituksellisesti tehty hämääväksi. Kaikkia asiakkaita tulee kohdella yhdenvertaisesti, vaikka huolenpitosopimusasiakkaat ovatkin varmuudella sitoutettuja organisaation huoltoverkoston palveluihin. Kyselyn tulosten perusteella voidaan sanoa, että huolenpitosopimusasiakkaat saavat vähintään yhtä hyvää palvelua kuin kaikki muutkin asiakkaat. (Kuva 14.)

					Yhteensä
	Kyllä (Arvo: 4)	Välillä (Arvo: 3)	En (Arvo: 2)	En tiedä (Arvo: 1)	
Kerron aina asiakkaalle kustannusarvion ja suoritettavat toimenpiteet (avg: 3,55)					100%
Tarjoan aina asiakkaalle laskukopiota käynnistä (avg: 3,29)					100%
Tarjoan aina asiakkaalle kaikki mahdolliset sopimukseen sisältyvät palvelut (avg: 3,37)					100%
Koen sopimuksen hidastavan työntekoa ja vähentävän sitä kautta omaa tuottavuuttani (avg: 2,23)					100%
Yhteensä	44%	28%	22%	6%	

Kuva 14. Näkökulmia ja toimintatapoja osa 2.

Huolenpitosopimuksen avulla asiakkaan ei tarvitse maksaa huolto- tai korjaustapahtumaa itse käynnin yhteydessä. Se ei kuitenkaan poista yhteistä velvollisuutta saattaa käynnistä aiheutunut kulu asiakkaan tiedoksi. Koska huolenpitosopimuksella on hyvityskäytäntö ja huoltoihin ja korjauksiin käytetään asiakkaan rahoja, tulisi sopimuksen haltijalle kertoa aina kustannusarvio sekä suoritettavat toimenpiteet. Kyselyn perusteella miltei kolmannes huoltohenkilöstöstä ei kuitenkaan tee niin jokaisella kerralla.

Lopullinen käyntikerran hinta voi poiketa suuresti arvioidusta ja töitä voi olla enemmän kuin mitä alun perin on sovittu. Jälleenmyyjiä on ohjeistettu tarjoamaan jokaiselta käyntikerralta laskukopiota. Niiden avulla asiakas voi itsekin seurata mitä ja minkä verran on sopimukselle laskutettu ja pysyä tietoisena todellisista kustannuksista. Miltei puolet vastaajista ei kuitenkaan tarjoa laskukopiota jokaisen käyntikerran yhteydessä ja sen koetaan olevan ongelma asiakkailta saadun palautteen myötä.

Kustannusarvion antamiseen, suoritettavien töiden läpikäyntiin sekä laskukopion tarjoamiseen tulee saada muutosta aikaiseksi. Asiakas ei voi jäädä pimentoon näissä asioissa, kun kyse on asiakkaan omaisuudesta.

Huolenpitosopimusosasto on voittoa tavoittelematon yksikkö maahantuontiorganisaatiossa. Sopimuksella halutaan kuitenkin mahdollistaa huollon lisämyynti erinäisissä asioissa, kuten katsastustarkastuksena ja ilmastointilaitehuoltona. Mahdollisten lisäpalveluiden ottaminen voi olla helpompaa, kun summa ei tule sillä hetkellä maksettavaksi.

Lisämyynnin tarjoamisen kehittämisessä voi olla avain menestyksekkääseen korjaamotoimintaan.

Ongelman aiheuttajat sopimuksissa

Sopimukseen liittyvät ongelmat jakaantuvat eri asioihin jokaisen ennalta annetun kohdan saadessa ääniä. Suurimmat ongelmat koettiin olevan sopimuksen sisällössä sekä epäselvien asioiden selvittelyssä. Toisin kuin hallinnoinnissa ennalta arvioitiin, eivät laskutusasiat olleet päälimmäisinä ongelmatapauksissa. Sopimukseen liittyvistä ongelmista monet jättivät avointa palautetta, joiden läpikäymisessä asiaan pureudutaan tarkemmin. (Kuva 15.)



Kuva 15. Suurin ongelmanaiheuttaja sopimuksissa.

4.4 Avoimet vastaukset

Avoimia vastauksia tuli kiitettävästi, kokonaisuudessaan 60 kappaletta. Reilu kolmasosa kyselyyn vastaajista jätti näin ollen vapaata palautetta sekä kehitysehdotuksia sopimukseen liittyen. Vastaukset voitiin jakaa pääpiirteittäin neljään ryhmään, laskutus, sopimuksen sisältö ja selkeys sekä nelipyöräsuuntaus.

Laskutuksessa kehityksen kohteena nähtiin pääsääntöisesti olevan uusi käyttöhyötyperiaatteen- ja virhevastuun laskutus. Uusi laskutusjaottelu lisää kiistatta huoltoneuvojen työtaakkaa ja hidastaa omalta osaltaan läpimenojen sujuvuutta. Lisäksi myös hallinnoinnin jo tiedossa oleva ongelma tavoitettavuuden suhteen tuli esille avoimissa vastauksissa. Tavoitettavuutta on tähän asti pyritty jo parantamaan lisäämällä henkilöstöä.

Seuraavassa on mainittu joitakin tyypillisistä aihealueista esitettyjä avoimia vastauksia.

"GW/ASG/CIG/virhevastuuosuus/normi lasku huolenpitosopimukseen. Ihan älytön työmäärä vikojen korjauksissa laskutuksen osalta."

"Laskutusluvan saaminen on välillä haastavaa. Puhelimella tavoittaa huonosti ja sähköpostin kanssa kestää."

Sisällön selkeydessä suurimmat ongelmat olivat autokohtaisten sopimuserojen havainnoinnissa sekä kunnollisen koulutuksen puutteessa. Tutkimuksen tekohetkellä huolenpitosopimusten pääsisältö oli sama kaikissa autoissa ja ainoastaan mahdolliset poikkeavat lisäpalvelut oli listattuna sopimushaussa. Mahdollisuutta ja tarvetta tarkempaan listaukseen voisi olla hyvä selvittää.

"Olisi hyvä, jos autokohtaiset sopimuksen sisällöt tulisi näkyviin esim. Kaistan sopimushaussa."

Suuri osa sopimuksen sisällöllisistä puutteista tai ongelmista koettiin olevan tiettyjen palveluiden puuttumisesta perussopimuksesta. Näistä palveluista mainittakoon renkaiden kausivaihto, joka on joskus aiemmin kuulunut jokaiseen sopimukseen. Se kuitenkin muutettiin lisäpalveluksi asiakkaiden toiveita kuunnellen.

"renkaiden kausivaihdot on aina vaikeita milloin kuuluu ja milloin ei"

"Sisällössä on sellainen puute mielestäni että renkaiden kausivaihto pitäisi sopimukseen kuulua. Tästä tulee asiakkailta välillä negatiivista palautetta. Esimerkkinä jopa niin että oli ottanut sen vuoksi sopimuksen ettei tarvitse tuollaisista murehtia. Sitten vaihto ei kuulunutkaan sopimukseen ja oli todella pettynyt. Aiemmassa sopimuksessa vaihto oli kuulunut sopimukseen ja ei uuden sopimuksen yhteydessä ollut ymmärtänyt ettei palvelu enää kuulukaan sopimukseen."

Nelipyöräsuuntauksen kuulumattomuudesta sopimukselle tuli myös runsaasti negatiivista palautetta. Aihe otettiin käsittelyyn teemahaastatteluihin ja siihen pyritään löytämään ratkaisu, joka palvelee kaikkia osapuolia.

"Sopimukseen ei sisälly jotkin itsestään selvät asiat kuten pyöräkulmien säätö"

”nelipyöräsuuntaus saatava sopimukseen kuuluvaksi”

”Asiakkaiden suunnalta tulee negatiivista viestiä lähinnä niissä tapauksissa, jolloin kuluja ei saakaan huolenpitosopimukseen, kuten rengas puhki/ohjauskulmat ilman alustakorjausta, vaikka asiakas on niin luullut.”

Avoimista palautteista saadut näkemykset olivat linjassa kyselystä saatuihin, kun arvioitiin tarvetta vastaajien kouluttamiseen. Osassa palautteita oli myös nähtävillä selkeitä väärinymmärryksiä sopimuksen suhteen, joihin tulee pystyä puuttumaan jatkossa. Avointen vastausten pohjalta tullaan luomaan ”kysymykset ja vastaukset” -tyyppinen tiedote, joka tulee kaikille jälleenmyyjille luettavaksi.

”Paikallinen koulutus HPS-asioihin olisi hyvä huoltoneuvojille. Nyt joutuu itse etsimään tietoa Kaistalta tms. lähteistä ja aina se ei ole niin selvää.”

Positiivisia ja kannustavia kommentteja tuli myös muutamia.

”Moi, Homma pelaa asiallisesti nykyisin, kun resurssia lisätty, suurimmat murheet omalla kohdalla hyvityslaskut kun kiireessä laskuttelee siihen kuulumattomia pesuja monesti soppariin, vaikka tietää muttei kiireessä huomaa. Nämä sopimukset ovat tulevaisuutta ja tietty nykypäivää, eli panoksia lisää vaan tähän hommaan !”

”Ihan mukavasti ja hyvässä hengessä asiat hoidetaan. Mokia tulee välillä, mutta en koe että niistä sen enempää annettaisiin noottia, vaan asiallinen ilmoitus on yleensä tullut.”

5 Teemahaastatteluiden tulokset

Seuraavissa kohdissa esitellään ja käydään läpi teemahaastatteluissa esille tulleet asiat teemoittain.

5.1 Käyttöhyötyperiaatelaskutus

Helmikuussa 2015 aloitettiin huolenpitosopimusasiakkaiden osalta uusi käytäntö, missä takuun jälkeisissä korjaustapauksissa voidaan täyttää myyjän mahdollinen virhevastuu ilman jälleenmyyjälle kohdistuvaa taloudellista rasitetta. Normaalisti jälleenmyyjälle jäävä osuus voidaan laskuttaa huolenpitosopimuksista kertyvälle virhevastuutilille. Tavoitteena oli varmistaa, ettei huolenpitosopimusasiakas ole huonommassa asemassa vaikka kulut menevätkin sopimuksen kautta.

Jotta käyttöhyöty-virhevastuuperiaate olisi toimiva, tulee menettelytapojen olla koko verkostossa keskenään yhtenevät. Selkeitä ja kattavia taulukoita ei kustannusjakoon ole kuitenkaan tällä hetkellä olemassa ja monesti taulukoissa olevat arvot eivät korjaa-mopäälliköiden mukaan täytä kuluttajasuojan mukaista virhevastuuta.

”Me ei ehkä sitä ihan orjallisesti noudateta, meillä on varmaan vähän omia raa-meja myös. Omat tulkinnat mitä ne tapaukset on ollut ja miten... Kun on ite käy-nyt kuluttajasuojakoulutuksissa ja sit kun meillä on niitä ennakkotapauksia niin lähinnä niiden perusteella on tehty ne meidän raamit. Ei 220 kyllä oo meillä min-kään moottorin käyttöikä vaan kyllä se enemmän on.”

Näkökulma uuteen kustannusjaotteluun oli positiivinen, vaikka sen todettiin myös lisää-vän huoltoneuvojen työtä laskutuksessa. Ajoittain lasku pitää pystyä jakamaan jopa viiteen eri paikkaan eri prosenttiosuuksilla. Mielipiteissä korostui myös ”kerralla oikein”-periaate, mahdolliset epäselvyydet ja korjailut jälkikäteen vievät vielä enemmän aikaa.

5.2 Nelipyöräsuuntaus

Pyöränkulmien suuntaus ei sisälly huolenpitosopimukseen muuten kuin sitä edellyttä-vän alustakorjauksen yhteydessä. Kulmien mahdollisen muuttumisen katsotaan olevan ulkoisen tekijän aiheuttama seuraus, mihin myös haastatellut korjaamopäälliköt yhtyi-vät. Kuitenkin suuntausmahdollisuuden puuttuminen sopimukselta on tuonut paljon kielteistä mielikuvaa asiakkaille jokaisessa toimipisteessä.

”...Se on vähän semmonen arka asia kun asiakkaalle kertoo että hei tää pitäisi nyt maksaa niin he haluaa huolehtia autosta hyvin ja tavallaan heillä on tällöi-nen huoleton huolenpitosopimus niin kyllä se aina on kielteinen se asiakkaan tunnelma sen asian ajan. Et tavallaan se olis tosi tärkeätä mun mielestä... et se olis vaikka edes sopimuskaudella sen kerran käytettävänä.”

Nykyisten sopimusten hinnoittelua ei ole laskettu kestäämään pyöränkulmien suuntaus-ta, ja ongelmana on, miten mahdollinen suuntaus voitaisiin ottaa kuluksi asiakkaan sopimukselle. Tehtyjen suuntausten seurantaan ei ole olemassa yhtä helppoa tapaa, ja sopimuskannan ollessa tätä työtä tehdessä jo yli 13 000, lisääntyisi käsin tehtävä työ maahantuonnissa merkittävästi.

Eräässä keskustelussa esille noussut ajatus tehdä suuntauksesta erillinen lisäpalvelu sai kannatusta myös myöhemmissä haastatteluissa. Lisäpalveluna pyöränkulmien suuntaus olisi selkeästi eroteltuna normaalista sopimussisällöstä ja olisi helpompi pe-rustella asiakkaalle niin myyntitilanteessa kuin huollossa. Erillisenä maksuna se voi-

daan myös määritellä automallikohtaiseksi ja on korjaamon nähtävissä, mikäli toimenpide voidaan sopimuksen puitteissa suorittaa.

5.3 Koulutus huolenpitosopimukseen

Huolenpitosopimus on koko Suomen jälleenmyyntiverkoston kattava palvelutuote ja pyrkimyksenä on saada sopimus myytyä jokaiseen luovutettuun autoon. Asiakas- ja sopimusmäärät tulevat lisääntymään tulevaisuudessa joka huoltopisteessä, mutta varsinaista koulutusta ei asiakkaita palveleville henkilöille järjestetä maahantuonnin toimesta. Koulutuksen puute voi omalta osaltaan selittää huoltoverkostoon kohdistuneen kyselyn tiettyjä asiakohtia, jotka tulivat ilmi Näkökulmia ja toimintatapoja -osiossa. Esimerkiksi laskukopion ja kustannusarvion tarjoaminen sekä lisäpalveluiden myynti voisivat olla helposti koulutettavissa henkilöstölle.

Pääpiirteittäin sopimus on hyvin yksinkertainen ymmärtää ja oppia, mutta tiedon kulkiessa vanhalta huoltoneuvojalta uudelle työntekijälle, on riski väärinymmärryksiin ja osaamisen häviämiseen suuri. Yleinen näkemys haastateltavien välillä olikin, että koulutuksesta voisi olla hyötyä. Se, missä vaiheessa sekä minkä pituinen ja -sisältöinen koulutus olisi, keräsi hyvin erilaisia ehdotuksia.

"Ei koulutuksesta ikinä haittaa ole, sen pitäisi olla tosin jotenki ytimekäs esimerkiksi niin että meidän palaverin yhteydessä pikanen eri... ei mitään päivän koulutustapahtumaa jossain koulutuskeskuksessa et sen tyyppistä en usko et tarvii."

Keskusteluissa päädyttiin siihen, että koulutuksen pitäisi olla välittömästi suoritettavissa, kun uusi työntekijä tulee palvelukseen. Tämä sulkee pois koulutuksen liittämisen huoltoneuvojan peruskoulutukseen, sillä jonotusajat kurssille ovat voineet venyä jopa kahteen vuoteen. Materiaali tulisi olla itse opiskeltavissa, eikä sisällöltään saisi kestää yli tuntia. Tietokoneella tehtävässä koulutuksessa on kuitenkin olemassa riski siitä, ettei kouluttautuja keskity huolella annettuun aiheeseen vaan siirtyy eteenpäin omaksumatta sisältöä.

Hyvä koulutus ja tietoisuus sopimuksen kattavuudesta antaa huollolle mahdollisuuden myös lisämyyntiin, kuten esimerkiksi renkaiden kausivaihtopalveluun. On tärkeää, että huoltoneuvoja pystyy kertomaan asiakkaalle ennen työn aloittamista, mitkä palvelut kuuluvat ja eivät kuulu hänen sopimukseensa.

”No siis, kyllähän se nyt on ihan suoraan nähtävissä että on helpompi, tai että asiakkaat helposti valitsee lisäpalveluita nettiajanvarauksessa koska se on paineeton ympäristö tehdä se varaus ja voi siinä pohdiskella rauhassa...”

Uutena mahdollisuutena tullut internet-ajanvaraus on hyvä esimerkki tilanteesta, missä jälkiyhkeydenotossa tai autoa paikalle tuotaessa pitää pystyä toteamaan, mikäli jokin asiakkaan valitsemista lisäpalveluista tulee hänelle suoraan maksettavaksi.

5.4 Asiakkaiden palkitseminen

Huolenpitosopimusasiakas on sitoutunut huoltoverkoston palveluihin ja on siksi huollon kanta-asiakas. Tällä hetkellä asiakkuudesta ei ole kuitenkaan suoraa hyötyä jokaiselle sopimuksen ottajalle. Tällä aiheella haluttiin herättää keskustelua ja kerätä mielipiteitä siitä, miten asiakasta voidaan palkita sopimussuhteesta ja samalla nostaa uusien asiakkaiden määrää tekemällä sopimuksesta haluttavampi.

Esimerkkinä haastattelussa oli kiinteä prosentuaalinen alennus varaosista, mikä sopimuksen haltijalle voitaisiin myöntää. Yhdestä viiteen prosenttia olevan alennuksen ei kuitenkaan nähty tuovan tarpeeksi etua asiakkaalle vaan syövän reilusti korjaamon katetta. Mainitun alennuksen kaltaisen edun ei katsottu myöskään nostavan asiakastyytyvääisyyttä tai nostavan sopimusten myyntiä. Vaihteluakin vastauksissa löytyi.

”Niin nythän moni asiakas varmasti mielessään laskee sen ja moni on tullutkin kysymään meiltä kun on ollut esimerkiksi auton esitteet ja mahdollisesti tarjous jo kädessä. Niin tullut tähän kysymään huollon hintoja, että mitä maksaa eka huolto, toka huolto ja ne laskee ihan kylmästi että huoltosopimus kolme vuotta se maksaa mulle tonnin kolmessa vuodessa, kolme huoltoa ne maksaa mulle 940eur... Voihan tossa tehdä sen paketin sisällön semmoseks että asiakkaalle voi sanoa nämä työt tehtynä normaalina kuluttajana maksaa tämän verran ja huolenpitosopimuksella tämän verran. Tarviiko siinä kertoa mitään prosentteja.”

Kaikissa kustannuksia synnyttävissä ratkaisumalleissa toivottiin maahantuonnin osallistumista kuluihin. Vaihtoehtoisia ajatuksia varaosa-alennukselle oli muun muassa alennukset tai ilmaisliput brändin tapahtumiin, brändituotteet, auton parempi hyvitysarvo tai pienlahjat huollon yhteydessä. Eniten edellä mainituissa asioissa kuitenkin epäilytti se, vaikuttavatko ne kukaan asiakkaan mielialaan riittävästi sopimuksen solmimisesta tai asiakastyytyvääisyyttä ajatellen. Lisäksi erilaisten tuotteiden näkyvästi toisille asiakkaille antaminen voi synnyttää ristiriitoja asiakkaiden asioidessa huollossa.

Keskeiseksi kysymykseksi keskusteluissa muodostuikin ehkä enemmän lausahdus: ”Mikä on asiakkaan arvo huollolle?” Asiakkuuden arvo tulisi pystyä mittaamaan, jotta mahdollisia alennuksia ja tuotteita voidaan antaa. Arvo ei kuitenkaan ole sama edes huolenpitosopimuksen ottaneiden asiakkaiden välillä.

”Se että me saadaan se asiakas sidottua, et se käy niinku merkkihuollossa niin se on tänä päivänä jo iso asia. – Iso vahva huolenpitosopimuskanta niin se on kyllä ihan kullannarvoinen tällöisissä tilanteissa missä talous vähän sukeltaa ja autokauppa on käynyt vähän heikommin.”

5.5 Tarve pelkälle huoltosopimukselle

Henkilöautoissa olevat huolenpitosopimukset kattavat huoltotoimenpiteiden lisäksi normaalista kulumisesta ja käytöstä aiheutuvat kuluvien osien uusinnat sekä auton teknisestä viasta johtuvat korjaukset. Hyötyautopuolella on kuitenkin olemassa sopimus, joka kattaa ainoastaan valmistajan määrittämät määräaikaishuollot, pyyhkijänsulat ja polttimot ilman ylimääräisiä korjauksia. Sopimusten hallinnoinnin toiveena oli selvittää koetaanko vastaavanlainen kevyempi sopimus tarpeelliseksi myös henkilöauto-puolella.

Eri toimipisteiden välillä oli näkemyseroja siitä, saavutetaanko Lite-sopimustasolla toivottua lopputulosta. Tason ei missään suhteessa koettu olevan välttämätön tuote, kun nykymuotoisellakin sopimuksella on pärjätty hyvin monia vuosia. Uutta sopimustasoa vastaan kyseenalaistettiin ensinnäkin myyntitilanteen selkeys, missä myyjän vastuulle jää kertoa hyvin yksiselitteisesti ettei vastaava sopimus kata mitään muuta kuin edellä mainitut asiat. Jokaisella yrityksellä on lisäksi jo omat osamaksuvaihtoehdot, mikä Lite-sopimus hyvin pitkälti olisi. Mikä asiakkaan saama lisähyöty olisi pelkästä huoltosopimuksesta? Myös huollon puolella tilanne voi aiheuttaa epäselvyyksiä mikäli huolto-neuvoja ei huomaa heti aluksi kyseessä olevan karsittu sopimustaso.

Uuden sopimustason nähtiin toisaalta olevan myös mahdollinen etu myyntitilanteessa. Rahoituksen tai osamaksun hakeminen huoltoa varten voi olla asiakkaalle kiusallista ja se voi aina heijastua korjaamon tyytyväisyysmittauksiin, vaikka he eivät asiaan ole voineet vaikuttaa.

”Asiakkaalla on mahdollisuus se huoltokustannuskin rahottaa, ei se ole mikään ongelma, mutta se että asiakas tekis sen jo harkitusti etukäteen, tietosesti, rauhassa. Se on lähtökohtaisesti parempi.”

Uusi sopimustaso voisi tuoda osaltaan hyvän vertailukohdan huolenpitosopimuksen hintamielikuvaan. Myyntitilanteessa asiakas pystyisi vertaamaan puhtaasti huoltojen aiheuttamaa kuukausittaista kustannusta hintaan, mikä pitäisi sisällään myös korjaukset.

”Yleensä kun tarjoot kahta vaihtoehtoa ja asiakas saa ite päättää niin se on aina parempi. Meil on täs kahta eri, meil on tällänen mikä sisältää määräaikaishuollot – tai sit meil on tällänen kokonaisvaltasempi, mikä sisältää myös mahdolliset rikkoutumiset ja luonnolliset kulumiset. Just tämmönen vertailu. Jos se on kympin ero, ni en mä nyt miettis.”

5.6 Kaistan palvelut

Kaista on koko jälleenmyynti- ja huoltoverkoston tiedottamiseen ja tiedon hakuun keskittynyt palvelu, mistä voidaan hakea myös huolenpitosopimukseen liittyvät reaaliaikaiset sopimustiedot. Riittävällä tiedolla ja sisällöllä sopimuksista huollossa työskentelevä henkilö pystyy tekemään oikeat ratkaisut nopeasti ja välittää ne asiakkaalle. Yhtenä haastattelun aiheista oli ideoida ja kerätä kehitysehdotuksia Kaistan sisällön parantamiseen.

Sopimuksen sisällön selkeyteen pyydettiin tekemään parannuksia. Ehdotuksena oli taulukko tai listaus mikä näkyisi auton tiedoilla sopimushaussa. Vastaava taulukko on tällä hetkellä listattuna Kaistalla, mutta ei näy erikseen jokaiselle sopimukselle. Tarvetta taulukolle ei ole nähty aiemmin olevan, perussisällön ollessa sopimuksilla aina sama.

Aiemmin mainittua käyttöhyötyperiaatteen keskustelua mukaillen, moni haastateltava toivoi selkeitä rajoja käyttöhyödyn määrittämiseksi. Kaistalle tulevan ohjeistuksen tulisi mukailla kuluttajalainsäädäntöä, ettei syntyisi tapauksia missä asiakas veisi asiaa kuluttajariitalautakuntaan. Verkoston käytössä oleva ohjeistus voisi sisältää myös esimerkkitapauksia jo toteutuneista ratkaisuista.

Sopimuksella olevaa laskutusluvan kysymistä pidettiin pääsääntöisesti tarpeellisena eikä sen enää koettu olevan yhtä suuri ongelma kuin muutama vuosi sitten. Vikakorjauksissa oleva raja laskutusluvan tarpeellisuudelle on tällä hetkellä 400 euroa. Summan koettiin olevan nykykäytäntöihin ja korjausten hintoihin nähden liian pieni ja sen nostamista toivottiin. Laskutusluvan saamisen nopeutta toivottiin myös parannettavan, vedoten korjaamoiden hektiseen aikataulutukseen korjausten osalta.

”Tavallaan totta kai niissä on varmasti ne säännöt ja raamit ja niin edelleen, mutta et tota.. jotenki toivois enemmän semmost pelisilmää tietyissä tapauksissa. Kuitenkin se on se meidän tärkeä kanta-asiakas, et mietittäis aina mahdollisimman asiakaslähtöisesti. Tai ainakin välillä on, ei nyt ihan viime kuukausina mut joskus aika ajoin tulee kommenttia jostain yksittäis tapauksista. Tuntuu välillä et se on liika semmost jäykkää se laskujen hyväksyminen joissain tilanteissa.”

”Se voi olla ihan viisasta et se säilytetään, et sit pystyy, te pystytte ehkä korjaamaan sen huoltoneuvojan oikeille raiteille siinä tilanteessa.”

Huolenpitosopimuksen halutaan olevan mahdollisimman asiakaslähtöinen, mutta kaikkia pienkuluja ei sopimukselle voida ottaa. Eroavaisuudet laskujen hyväksynnässä pienten asioiden suhteen tulisi saada kuitenkin sovittua ja kontrolloitua paremmin hallinnoinnin toimesta.

5.7 Sopimusten myynti huollon toimesta

Tällä hetkellä huolenpitosopimusten myynti on keskittynyt ainoastaan auton ostohetkeen sekä automyyjän ja asiakkaan väliseen keskusteluun. Sopimus on iso asia etenkin jälleenmyyjäliikkeen jälkimarkkinoinnille ja sitouttaa asiakkaita sen palveluihin. Suoranaista estettä sopimuksen myymiselle huollon puolella ei ole, mutta prosessi sisältää silti joitakin haasteita eikä välttämättä toimi samanlaisena tuotteena. Kiinnostus sopimuksen myyntiin huollossa oli suuri kaikkien haastateltavien osalta.

”Tietysti meidän kannalta tosi tärkeä lisäpalvelu, että kyllähän se meille on helppo asiakas lähtökohtaisesti. – Siis käytännössä tos on hyväksyttyjä laskuja noin paljon, ni vois sanoa että se on yhden kuukauden duuni meille. On pelkkiä huolenpitoja.”

Normaali sopimus tehdään autoon luovutuspäivästä lähtien ja sopimuslaskut lähtevät asiakkaalle yleensä kuukausittain. Mikäli vastaava sopimus tehtäisiin autoon vasta ensihuollossa tai sen jälkeenkin, tulisi asiakkaan maksaa koko takautuva osuus luovutuspäivästä lähtien. Tämä aiheuttaisi huoltokuluakin suuremman kertamaksuosuuden asiakkaalle, minkä lisäksi on olemassa riski laskun maksamatta jättämiselle.

Vaihtoehtona normaalille sopimukselle huollon puolella voitaisiin myydä sopimusta siitä päivästä ja kilometritilanteesta eteenpäin. Asiakas maksaisi kyseisi huollon vielä normaalisti itse, mutta saisi jatkossa autolleen lisäturvaa tulevia huolto- ja korjauskustannuksia varten ja pystyisi maksamaan ne helposti kuukausierissä. Riskit sopimukselle heti tuleviin kustannuksiin olisi juuri tehdyn huollon takia pienet.

"Joo ehdottomasti jos tämmösii niinku jatkoja tehään ni mun mielest se takautuvan maksun hakeminen asiakkaalta on mun mielestä jo muutenki.. et ku hän on kuitenkin maksanu kaikesta siihen saakka itse, ni tavallaan miks me haettais ne häneltä. Et me lasketaan sit vaan sellanen kuukausierä mikä on realistinen meille."

Vastaavan kaltainen sopimusmalli olisi hallinnointiosaston helppo hinnoitella. Olemassa oleva vaihtoautojen sopimus kattaa lähtöhinnoittelun neljään vuoteen ja 120 000 kilometriin asti. Lisäksi sopimuksen tekoa edellyttävän laskurin pohja ja käyttöjärjestelmä on jo rakennettuna huollon henkilöstön käyttämiin internetsivuihin. Asiakkaalle sopimus pystyttäisiin myymään ja perustelemaan vertaamalla sopimuksen kuukausihintaa vaikka seuraavan huollon kustannusarvioon.

5.8 Markkinointi

Huolenpitosopimuksen maanlaajuinen markkinointi on tällä hetkellä jokaisen automerkin oman osaston alaisuudessa. Tarkoituksena oli selvittää, pystyykö huoltoliike omalla toiminnallaan vaikuttamaan sopimusten näkyvyyteen ja haluttavuuteen tai onko olemassa ideoita, joita pystyttäisiin hyödyntämään tulevaisuudessa. Yleinen mielipide korjaamopäälliköiden keskuudessa oli, että huoltotoiminnan mainontaa pitäisi saada lisättyä riippumatta tarkemmin kohteesta.

"Mut siis sen tyyppistä et kerrottas meil on oikeesti prosessit aika hienolla tasolla monessa paikkaa ni ihan me lähettäis siitä et kerrottas mitä me tehään ihan normaalisti täällä. esimerkiks jonkun miten paljon asioita me varmistetaan, miten paljon me suojataan asiakkaan omaisuutta tuolla hallin puolella ja niin poispäin. koulutettu henkilökunta, hienot työkalut, laitteet.. ihan perusasioita et ees ne näytettäis asiakkaalle ni seki ois jo tosi hyvä."

Monessa jälleenmyyjäliikkeessä on tällä hetkellä juliste- ja inforuutumainontaa huolenpitosopimuksista, osittain myös huollon puolella. Liikkeessä suoritettava mainonta ei kuitenkaan välttämättä tuo lisää sopimusasiakkaita, saati yleisesti huollossa asioivia asiakkaita. Aiemmin tapahtuneen, internetajanvarausmahdollisuudesta informoivan radiomainonnan koettiin tuoneen haluttuja tuloksia ja verkkovarauksissa näkyi nousua. Vastaavanlainen mainonta ei kuitenkaan välttämättä toimisi sopimusten suhteen, vaan se pitäisi saada linkitettyä muuhun yhteyteen.

VV-Auto Group Oy:llä on hyvä CRM-järjestelmä, joka kattaa yli 1,3 miljoonan asiakkaan yhteystiedot. Sähköpostitse tapahtuva mainonta on parhaimmillaan erittäin keskitettyä, ja se tavoittaa kohderyhmän useammin kuin normaali kirjeposti. Lisäksi se on

halpaa ja nopeaa. (VV-Auto Areena 12.9.) Verkossa tapahtuva mainonta ja sopimuksen esilletuonti eri yhteyksissä voisi olla toimiva ratkaisu markkinointinäkökulmasta ajatellen.

Osittain haastateltavien keskuudessa oli myös toive uudistaa huolenpitosopimuksen perusilme ja tehdä tuotteesta haluttavampi asiakkaiden keskuudessa. Toimintamalleina tähän mainittiin muun muassa läsnäolo sosiaalisessa mediassa. Myös aiemmin esille tullut kohta asiakkaan palkitsemisesta ja siinä mahdollisesti tehtävät muutokset edesauttaisivat haluttavuutta.

6 Kehitysehdotukset

Kyselyiden ja haastatteluiden tuloksena on muodostettu seuraavat seitsemän kehitysehdotusta huolenpitosopimustoiminnan parantamiseksi.

- käyttöhyötyperiaatteen kehittäminen
- pyöränkulmien suuntauksen sisällyttäminen sopimukseen
- huollon koulutus huolenpitosopimukseen
- lyhyt tietoisku huoltoon
- laskutusluvan rajan uudelleenarviointi
- henkilöautojen Lite-sopimus
- huollossa myytävä sopimus.

6.1 Käyttöhyötyperiaatteen kehittäminen

Käyttöhyödyn laskemiseen ja määrittelemiseen tarjotut karkeat taulukot eivät kyselyn ja haastatteluiden mukaan täytä jälleenmyyjien tarpeita. Asiakkaiden tasavertainen kohtelu ei ole mahdollista jälleenmyyjästä riippumatta, ellei käytössä ole selkeitä, yksinkertaisia ja yksityiskohtaisia ohjeita. Tällä hetkellä tarjotut esimerkit ja taulukot pohjautuvat takuuosaston omiin laskentaperiaatteisiin, mutta ne eivät ole linjassa kuluttajariitalautakunnan näkemyksiin.

Sujuvan ja kuluttajariitalautakunnasta vapaan toiminnan mahdollistamiseksi jälleenmyyjille tulisi tarjota heidän tarvitsemansa välineet. Erilaisiin korjauksiin tulisi laatia nykyistä enemmän esimerkkejä, mitkä sisältäisivät samalla kattavammin kilometri- ja aikaperusteiset käyttöhyötyrajat. Näiden esimerkkien tulisi olla linjassa kuluttajasuojalain kanssa, ettei jälkiselvittelyjä ja -muutoksia katsota tarpeelliseksi tehdä. Taulukoinnin tulisi olla mahdollisimman kattava ja selkeä käyttää.

Esimerkkien tueksi voitaisiin luoda valtakunnallinen järjestelmä huoltoneuvojan työpöydälle, mistä kuka tahansa jälleenmyyjä pystyisi tarkastamaan jo aiemmat vastaantulojen tiedustelut sekä niiden kulujaotellut. Teemahaastatteluissa tulleiden näkemysten mukaan osa asiakkaista ottaa yhteyttä eri toimipisteisiin etsiessään parasta vastaantuloa. Vastausten tulisi olla aina yhtenevät, minkä uusi järjestelmä voisi mahdollistaa.

Alustavana ja nopeana toimenpiteenä olisi alkuperäisen käyttöhyötyperiaatteesta ilmoittavan sähköpostin uudelleenlähetys kattavammalla jakelulla. Nykyinen tieto ja toimintaperiaate ei välttämättä ole saavuttanut kaikkia sopimusten parissa työskenteleviä huollon henkilöitä.

6.2 Pyöränkulmien suuntauksen sisällyttäminen sopimukseen

Pyöränkulmien suuntauksen kuuluminen sopimukselle muuten kuin alustankorjauksen yhteydessä on yksi toivotuimmista lisäyksistä huolenpitosopimukselle niin kyselyn kuin haastatteluiden mukaan. Sen kuulumattomuus sopimukselle tulee asiakkaalle usein esille vasta siinä vaiheessa, kun se tulisi maksaa erikseen. Tilanne aiheuttaa kielteistä mielikuvaa auton omistajalle, joka on ottanut huolenpitosopimuksen siksi, että se kattaa kaikki eteen tulevat huolto- ja korjauskustannukset.

Suuntaus erillisenä toimenpiteenä voitaisiin mahdollistaa hinnoittelun ja sopimusehtojen puitteissa, mikäli se olisi erillinen lisäpalvelu. Samalla sopimuksen myyntitilanteessa se olisi eroteltuna muiden lisähintaisten palveluiden joukossa, mikä selkeyttää sen kuulumattomuutta jokaiseen sopimukseen.

Kulmien suuntausta ei yleensä koeta tarpeelliseksi tehdä, mikäli auton ajokäytös ei poikkea normaalista. Auton kaistalla seilaaminen tai renkaiden epätasaisesti kulumisen voi viitata rengaskulmien virheelliseen suuntaukseen. Todellinen tarve suuntaukselle ei

välttämättä ole useammin kuin kahden tai kolmen vuoden välein. Olemassa oleva lisäpalvelu navigoinnin päivityksestä on myös rajattu tehtäväksi kahden vuoden välein, eli suuntaus olisi myös rajattavissa sekä hinnoiteltavissa tietyllä aikavälillä. Huollossa suuntauksen ajankohtaisuus pystyttäisiin tarkistamaan huoltohistorian avulla.

Riippuen automallin varusteista ja suuntauksen laajuudesta, voi kustannus suuntauksesta olla 100 - 250 €. Suuri ero hintavaihtelussa johtuu avustavien järjestelmien, kuten kaistavahdin kalibroinneista sekä vaaditun perussäädön laajuudesta. Mikäli pyöräkulmien suuntauksesta tehtäisiin kahden vuoden välein tehtävä lisäpalvelu, voisi kuukausittainen hinnan lisäys olla 5 - 10 €. Tarkat hinnoittelut kannattaisi linkittää joko tiettyihin lisävarusteisiin tai automalleihin.

6.3 Huollon koulutus huolenpitosopimukseen

Tehdyn kyselyn perusteella jälleenmyyjillä on huollon puolella paljon väärinkäsityksiä huolenpitosopimuksesta. Virheitä ja väärinymmärryksiä pystytään korjaamaan ja karstamaan oikealla koulutuksella. Huolenpitosopimuksesta on jo olemassa paljon koulutusmateriaalia, joka olisi käytettävissä sellaisenaan huollon henkilöstön kouluttamiseen. Mahdollinen koulutuspaketti olisi helposti kerättävissä nykyisten tietojen pohjalta. Uusien huoltoneuvojen peruskoulutukseen sisältyy nykyään koulutusta huolenpitosopimuksesta, mutta se ei tavoita henkilöstöä tarpeeksi nopeasti ja jättää vanhemmat työntekijät vaille koulutusmahdollisuutta.

Parhaaksi vaihtoehdoksi voisi nousta vapaaehtoinen tietokoneella tehtävä koulutus. Vapaaehtoisuudella voitaisiin saada myönteinen vaikutus koulutuksen sisällön omaksumiseen, kun koulutus tehdään henkilökohtaisesti tietokoneella. Huoltopäälliköiden haastattelujen mukaan koulutukset, jotka on tehty pakolliseksi, eivät välttämättä saavuta toivottua hyötyä oppimisen suhteen.

Tietokoneella tehtävä koulutus pystyttäisiin järjestämään kustannustehokkaasti ja voitaisiin ulottaa kaikkiin haluttuihin työntekijöihin. Uudet työntekijät pystyttäisiin nopealla aikataululla kouluttamaan sopimuksen sisältöön, kun taas vanhat työntekijät voisivat kerrata ja päivittää osaamisensa. Koulutukseen voitaisiin myös sisällyttää opastus sopimukselle kuuluvien lisäpalveluiden tarjoamiseen. Oikeaoppisella tarjoamisella asiak-

kaat saavat sopimuksestaan suurimman hyödyn sekä huollon tuottavuus saadaan kasvamaan.

6.4 Huoltohenkilöstölle kohdistettu tiedote

Mahdollisen koulutuksen järjestämisessä ja suunnittelemisessa huollon henkilöstölle kestää väistämättä jonkin aikaa. Suurimpiin kyselyssä esille nousseihin kysymyksiin ja epäselvyyksiin voidaan reagoida mahdollisimman nopeasti jälleenmyyjille kohdistetulla tiedotteella. Tutkimuksen tekijä keräsi kyselystä saatujen tietojen avulla luettelon aiheista, mistä tiedote tulisi laatia.

Tiedote valmisteltiin ja julkaistiin luettavaksi Kaistan kautta lokakuussa 2015. Tiedotteen sisältö on luettavissa liitteessä 4.

6.5 Laskutuslupan raja

Laskutuslupa koettiin edelleen tarpeelliseksi säilyttää huolenpitosopimuksella. Verrattuna monien muiden yritysten laskutuslupavaatimuksiin on huolenpitosopimuksen laskutuslupan tarvitsemisen edellytykset jo nyt korkeammalla kustannusten suuruuden suhteen. Jotkut leasing-yritykset edellyttävät yksityiskohtaisen lupapyynnön jopa huoltotöistä ennen laskutusta.

Mikäli auton korjauskulu ilman huoltotoimenpiteitä ylittää 400 € tai se poikkeaa normaalista huolto-ohjelmasta, tulee korjaamon pyytää ennakkohyväksyntä korjaukselle VV-Auto Groupista. Summan koettiin olevan nykykäytäntöihin ja korjausten hintoihin nähden liian pieni ja sen nostamista toivottiin. Nykyistä rajaa voisi tulosten perusteella nostaa muutamalla sadalla eurolla ylöspäin tai muuttaa se enemmän tarveperusteiseksi. Mikäli käyttöhyödyn määrittämiseen saadaan selkeät kustannusjakotaulukot ja laskun sisältö on muutenkin sopimuksen mukainen, ei laskutuslupan kysymisestä ole välttämättä enää suoraa hyötyä.

Laskutuslupan saamisen nopeutta toivottiin myös parannettavan, vedoten korjaamoiden hektiseen aikataulutukseen korjausten osalta. Tavoitettavuutta voitaisiin saada parannettua laskutuslupien vähenemisellä, mutta myös omalla puhelinsarjanumerolla

hallinnointiin. Nykyiset puhelut ohjautuvat keskuksen kautta, eivätkä välttämättä tavoita jokaista henkilöä, joka asian pystyisi hoitamaan.

6.6 Henkilöautojen Lite-sopimus

Uuden kevyemmän sopimustason tuominen henkilöautojen huolenpitosopimuksiin voisi osaltaan tuoda positiivisempaa näkökulmaa nykyisiä sopimuksia kohtaan. Hintojen vertailu keskenään voi auttaa asiakasta valitsemaan ja tarkastelemaan sopimuksen kannattavuutta ja järkevyyttä. Annettaessa asiakkaalle useampia vaihtoehtoja mistä valita, lienee todennäköisempää, että hän valitsee niistä jonkun, kuin jos valittavissa olisi vain muutama vaihtoehto.

Jokainen uusi huoltoverkostoon sitoutettu asiakas on tärkeä ja se auttaa luomaan parempaa ja kestävämpää asiakassuhdetta jälleenmyyjään ja merkkiin. Kevyemmän Lite-sopimuksen avulla asiakas pystyy helpommin ennakoimaan tulevat huoltokustannukset ja maksamaan ne erissä. Useat jälleenmyyjät tarjoavat erilaisia rahoitusmahdollisuuksia, mutta luottotietojen ja rahoituksen hakeminen on haasteellista ja hidasta. Sopimuksen ottaessaan asiakas tekee tietoisin päätöksen jo ennakkoon, jolloin toiminta nopeutuu ja riskit vähenevät.

Hinnoittelupohjat vastaaviin sopimuksiin pystytään luomaan nykyisten hyötyajoneuvohinnastojen pohjalta melko nopealla aikataululla. Myös sopimuksen sisältö ja ehdot sekä järjestelmiin koodaus pystyttäisiin toteuttamaan ilman monia työtunteja.

6.7 Huollossa myytävä sopimus

Tällä hetkellä huollossa ei tarjota sopimusten tekoa mahdollisuutena. Uuden auton sopimus ei sellaisenaan välttämättä sovellu myytäväksi kuin korkeintaan ensihuollon hetkellä johtuen takautuvien sopimusmaksujen suuruudesta. Vaikka asiakas haluaisikin ottaa normaalin sopimuksen jälkikäteen, olisi paras henkilö sopimuksen tekemiseen uusien autojen myyjä.

Valtuutetut merkkihuollot kilpailevat saadakseen asiakkaikseen vanhempien autojen omistajia. Täysin uudentyyppisellä sopimuksella voitaisiin saada sitoutettua kolmen ja nel-

jän vuoden ikäisiä autoja. Uudenlainen sopimus olisi rakennettu niin, että se voitaisiin myydä auton nykyisestä tilanteesta eteenpäin tietyn ajan ja kilometrimäärän ajaksi. Ajatuksena olisi, että asiakas itse maksaisi vielä normaalisti sillä hetkellä tehtävän huollon tai korjauksen ja auton todettaisiin korjaamalla olevan täysin kunnossa.

Tämän kaltaisen sopimuksen hinnoittelu voitaisiin linkittää kesällä 2015 julkaistuun vaihtoautojen huolenpitosopimukseen. Hinnastopohjat olisivat täysin valmiina, eivätkä edellyttäisi tehtäväksi uusia laskelmia. Sopimuksessa ei olisi asiakkaalle mahdollisesti palautuvaa osuutta tai jälleenmyyjän avausmaksua. Sopimus sisältäisi kaikki huolto- ja korjaustarpeet ja olisi laajuudeltaan Base-tasoa vastaava. Sopimuksen teko onnistuisi Huoltoneuvojan työpöytä -palvelun kautta ja tarjous sopimuksesta voitaisiin hinnoitella asiakkaan ajosuoritteen mukaisesti ja antaa hänelle mukaan.

7 Tutkimusmenetelmän ja -tulosten arviointi

Työn tavoitteena oli selvittää jälleenmyyntiverkostossa huoltotoiminnoissa työskentelevien henkilöiden näkemyksiä ja toimintamalleja huolenpitosopimuksiin liittyvissä asioissa, sekä selvittää yhteistyön toimivuus maahantuojaan sopimushallinnoinnin ja jälleenmyyjien huollon välillä.

Koska tutkimuksessa haluttiin selvittää huolenpitosopimuksiin liittyvien toimintamallien nykykäytännön toimivuutta henkilöiden näkemysten perusteella, valittiin tutkimusongelman ratkaisemiseksi laadulliset tutkimusmenetelmät, lomakekysely ja teemahaastattelut.

Tutkimuksessa suoritettuun lomakekyselyyn lähetettiin vastauspyyntö 314 henkilölle ja vastauksia saatiin 172 kappaletta. Vastausprosentti oli 55 %, jota voidaan pitää laadullisen tutkimuksen kannalta riittävänä. Tuloksista voidaan johtaa huolto-organisaatioissa huolenpitosopimusten kanssa työskentelevien henkilöiden keskeiset näkemykset huolenpitosopimuksiin liittyvien toimintamallien toimivuudesta.

Lomakekyselyn perusteella ja siitä saatujen tulosten tarkentamiseksi suoritettiin kahdeksassa korjaamotoimintaa harjoittavassa liikkeessä korjaamopäälliköiden teemahaastattelu. Teemat valittiin siten, että ne kattavat yleisimmät kyselyssä esille nousseet asiat mitkä vastausten perusteella tarvitsivat jatkoselvitystä ja mahdollisia toimenpiteitä.

Käsiteltäviä teemoja oli yhteensä kahdeksan. Haastattelut tuottivat syventävää tietoa erilaisista ongelmakohdista ja ajatuksia kehittämistarpeista. Haastatteluiden määrää voidaan pitää riittävänä, sillä haastateltavien vastaukset alkoivat toistumaan ja aineistosaturaatio saavutettiin.

Laadullisen tutkimuksen validiteetin arviointi perustuu ensisijaisesti koko tutkimusprosessin tarkasteluun. Tällöin tutkijan on tutkimusta raportoidessaan kuvattava yksityiskohtaisesti sekä tutkimusprosessi että kaikki olennaiset asiat tutkimuksessa. Mitä tarkemman kuvan tutkimusraportti antaa kenttätöprosessista, sitä validimpaa tutkimus on. (Järvenpää & Kosonen 2000: 21.) Tutkimusprosessi on kuvattu tarkasti luvussa 3, joten tämän tutkimuksen validiteettia voidaan pitää hyvänä.

Laadullisen tutkimuksen reliabiliteetilla tarkastellaan menetelmän kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia, eli miten samaa tutkimusta toistettaessa tultaisiin samoihin tuloksiin, kuin mihin tultiin kyseessä olevassa tutkimuksessa. (Järvenpää 2006: 36.) Näin viitataan siihen, että tutkimus ei sisällä virheitä, eivätkä tulokset ole satunnaisten virheiden tulosta. Tässä tutkimuksessa reliabiliteettia on tarkasteltu käsitteillä: Aineiston ja sen analyysin luotettavuus, raportoinnin luotettavuus sekä tulosten yleistettävyys.

Tämän tutkimuksen luotettavuuden varmistamiseksi lomakekyselyn kysymykset perustuivat maahantuojaan huolenpito-osastolla työskentelevien henkilöiden kokemuksiin mahdollisista kriittisistä aiheista ja teemahaastatteluiden teemojen lähtökohtina olivat kyselyn tulokset. Lomakekyselyn vastaukset taulukoitiin ja niistä muodostettiin tarvittavat kuvaajat analyysin tueksi. Teemahaastatteluista tehtiin muistiinpanot ja haastattelutilanteet nauhoitettiin, joten tutkija pystyi niiden perusteella laatimaan yhteenvedon. Vastauksia kyselyyn ja haastatteluihin saatiin riittävästi. Näin ollen tutkimusaineistoa ja sen analyysiä voidaan pitää luotettavana.

Tämän tutkimuksen raportoinnissa on pyritty kuvaamaan tutkimuksen eteneminen ja sen eri vaiheet selkeästi sekä rakenteellisesti että sisällöllisesti, joka edesauttaa raportoinnin luotettavuutta.

Tutkimuksessa kerätty aineisto ja sen analysointi synnytti tutkijalle perusteellisen ymmärryksen tutkimuksen kohteena olevasta huolenpitosopimustoiminnan toimivuudesta ja niistä kehittämismahdollisuuksista, joilla toiminta voitaisiin saada nykyistä paremmalle tasolle. Lisäksi koska lomakekyselyyn vastaajat ja haastateltavat ovat oman toimin-

tansa kokeneita asiantuntijoita, voidaan hyvällä syyllä olettaa, että tulokset ovat yleistettävissä koskemaan VV-Auto Group Oy:n huolenpitosopimustoimintaa.

8 Yhteenveto ja johtopäätökset

Sujuvat toimintamallit ja hyvä yhteistyö maahantuojaan ja jälleenmyyjien huoltoverkoston välillä ovat avaintekijöitä tehokkaalle ja tuottavalle huolenpitosopimustoiminnalle. Tutkimuksessa selvitettiin laadullisen tutkimuksen menetelmillä eli lomakekyselyllä ja teemahaastatteluilla huoltoverkoston henkilöstön näkemyksiä, miten huolenpitosopimustoiminta ja siihen liittyvä yhteistyö käytännössä sujuu ja mitä kehitettävää siinä mahdollisesti olisi.

Kysely ja haastattelut antoivat hyvän kuvan nykytilanteesta ja mahdollisista kehittämisskohteista. Tässä tutkimuksessa on esitetty seitsemän keskeistä toiminnan kehittämiskohdetta:

- käyttöhyötyperiaatteen kehittäminen
- pyöränkulmien suuntaus
- huollon koulutus huolenpitosopimukseen
- lyhyt tietoisku huoltoon
- laskutusluvan rajan uudelleenarviointi
- henkilöautojen Lite-sopimus
- huollossa myytävä sopimus.

Suurin osa kehittämiskohteista on nopeasti käyttöön otettavissa ja hyödyt niistä siten myös nopeasti nähtävissä. Muutaman kehittämis ehdotuksen osalta tarvitaan lisää selvittelyä ja kannattavuuslaskelmia. Kaiken kaikkiaan jokainen nyt tehty kehittämis ehdotus tukee VV-Auto Group Oy:n huolenpitosopimushallinnoinnille asettamia strategisia tavoitteita. Lisäksi kehittämis ehdotukset tukevat hyvin Keskon konsernitasolla VV-Autolle määrittelemistä tavoitteista erityisesti asiakasuskollisuuden kehittämiseen sekä jälkimarkkinoinnin koulutukseen liittyviä tavoitteita.

Työstä saatujen tulosten avulla voidaan tehostaa sopimustoimintaa ja saada hyötyjä niin maahantuojana toimivassa VV-Auto Group Oy:ssä kuin eri jälleenmyyjien omissa organisaatioissa. Huolenpitosopimukseen liittyvän toiminnan kehittämisellä varmistetaan ja parannetaan toimintaprosesseja sekä sopimusasiakkaiden kokonaistyytyväisyyttä automerkkejä, maahantuojaa ja jälleenmyyjäyriä kohtaan.

Lähteet

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Järvenpää, E. 2006. Laadullinen tutkimus. Opetusmateriaali. Teknillinen korkeakoulu, Tuotantotalouden osasto.

Järvenpää, E. & Kosonen, K. 2000. Johdatus tutkimusmenetelmiin ja tutkimuksen tekemiseen. Opetusmateriaali. Teknillinen korkeakoulu, Tuotantotalouden osasto.

Keskon liiketoimintakatsaus 2014. 2015. Verkkodokumentti. Kesko.
http://kesko2014.kesko.fi/filebank/2544-Kesko_Liiketoimintakatsaus_2014.pdf. luettu 15.10.2015.

Rantanen, Kalle. 2012. Asiakastyytyväisyystutkimus huolenpitosopimusasiakkaille. Insinööritoimisto. Metropolia Ammattikorkeakoulu.

Tonteri, Juha. 2012. HPS Groupin rooli. PowerPoint-esitys.

VV-Auton henkilöstöinfo 29.5.2015, PowerPoint-esitys.

HPS Jälleenmyyjäkysely

HPS Jälleenmyyjäkysely

Sivu 1

★ = Kysymykseen on pakko vastata

Taustatiedot

Olen (voit valita usemman, toimenkuvastasi riippuen) ★

- ☐ Audi Huoltoneuvoja / Työnjohtaja
- ☐ Audi Korjaamo-/Huolto- tai Jälkimarkkinointipäällikkö
- ☐ Seat Huoltoneuvoja / Työnjohtaja
- ☐ Seat Korjaamo-/Huolto- tai Jälkimarkkinointipäällikkö
- ☐ Volkswagen Huoltoneuvoja / Työnjohtaja
- ☐ Volkswagen Korjaamo-/Huolto- tai Jälkimarkkinointipäällikkö
- ☐ Volkswagen Hyötyauto Huoltoneuvoja / Työnjohtaja
- ☐ Volkswagen Hyötyauto Korjaamo-/Huolto- tai Jälkimarkkinointipäällikkö

Olen ★

- ☐ Nainen, työskennellyt organisaatiossa alle 24kk
- ☐ Nainen, työskennellyt organisaatiossa 2-5v
- ☐ Nainen, työskennellyt organisaatiossa yli 5v
- ☐ Mies, työskennellyt organisaatiossa alle 24kk
- ☐ Mies, työskennellyt organisaatiossa 2-5v
- ☐ Mies, työskennellyt organisaatiossa yli 5v

Olen saanut huolenpitosopimukseen liittyvää koulutusta ★

- ☐ Kyllä
- ☐ En

Työssäni hoidan huolenpitosopimukseen liittyviä asioita ★

- ☐ Harvemmin kuin kerran viikossa
- ☐ Viikottain
- ☐ Päivittäin
- ☐ Monesti päivässä

<- Takaisin

Jatka myöhemmin

Jatka ->

HPS Jälleenmyyjäkysely

Sivu 2

★ = Kysymykseen on pakko vastata

Hallinnointipalvelut

Miten tyytyväinen olet huolenpitosopimusten hallintaan seuraavien tekijöiden osalta

	Täysin tyytyväinen	Hyvin tyytyväinen	Tyytyväinen	★ Vähemmän tyytyväinen	Tyytymätön	En osaa sanoa / Ei kokemusta
Yhteistyö korjaamon ja sopimushallinnoinnin välillä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstön tavoitettavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstön palveluasenne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstön kyky ratkaista ongelmia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saatujen ohjeistuksien ja tiedon ymmärrettävyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vastausnopeus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Huoltoneuvojan työpöydän huolenpitosopimusvälilehti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sopimushaun helppous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sopimussisällön selkeys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kokonaistyytyväisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Itselleni mieluisin yhteydenottotapa hallintaan on ★

- ☐ Sähköposti
☐ Puhelin
☐ + Jokin muu, mikä se olisi?

Epäselvissä tilanteissa haen mieluiten tietoa... ★

- ☐ Kysyn työtovereilta
☐ Etsin tietoa Kaistalta
☐ Olen yhteydessä hallintoon
☐ Luotan vaistooni

[<- Takaisin](#)[Jatka myöhemmin](#)[Jatka ->](#)

Sivu 3

★ = Kysymykseen on pakko vastata

Omat käytäntöni / Näkemykseni

Koen huolenpitosopimuksen olevan..

	Hyvä asia	★ Ei vaikutusta	Huono asia
Itselleni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yrityksellemme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaalle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mikäli koet sen olevan huono asia, miksi?

[illegible]

	Kyllä	Välillä	En	En tiedä
Kerron aina asiakkaalle kustannusarvion ja suoritettavat toimenpiteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarjoan aina asiakkaalle laskukopiota käynnistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarjoan aina asiakkaalle kaikki mahdolliset sopimukseen sisältyvät palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen sopimuksen hidastavan työntekoa ja vähentävän sitä kautta omaa tuottavuuttani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Koen ongelmia olevan eniten... (Valittavissa enintään 2)

- ☐ Laskuttamisessa
- ☐ Laskutusluvan saamisessa
- ☐ Sopimusmuutoksissa
- ☐ Sopimuksen sisällössä
- ☐ Muissa kysymyksissä
- ☐ Epäselvyydet (ylimääräinen viestittely / asioiden selvittely)
- ☐ Ei ongelmia

Kehitysehdotuksia tai muuta vapaata palautetta? Kerrothan ajatuksesi tähän.

Takaisin

Jatka myöhemmin

Lähetä

VV-Auto Group Oy

Jälkimarkkinointi

99 %

Haastattelut

Henri Ritola, Maahantuonnin sopimushallinnointi, haastattelu 1.9.2015

Juha Tonteri, Maahantuonnin sopimushallinnointi, haastattelu 1.9.2015

Teemu Sukki, VW- / Audi Center Helsinki, haastattelu 9.9.2015

Mika Ketonen, Laakkonen Audi Hyvinkää, haastattelu 10.9.2015

Tea Välimäki, Laakkonen Volkswagen Hyvinkää, haastattelu 10.9.2015

Hannu Kananen , Laakkonen Kerava, haastattelu 11.9.2015

Mika Pankinaho, Audi Center Airport, haastattelu 11.9.2015

Antti Pitkänen, LänsiAuto Espoo, haastattelu 15.9.2015

Jussi Valkeapää, Volkswagen Center Airport, haastattelu 17.9.2015

Hyvinkäällä 10.9.2015 tehdyssä haastattelussa mukana myös Ari Lietzen (työnjohtaja) ja Pasi Sivonen (takuukäsittelijä).

Keravalla 11.9.2015 tehdyssä haastattelussa mukana myös Jani Ala-Hannula (huolto-neuvoja

Teemahaastattelupohja

- Käyttöhyötyperiaate-laskutus: onko ymmärretty kentällä oikein, miten voisi kehittää?
 - o Saavutetaan suuri asiakasvastaantulo ja asiakastyytyväisyys, olemattomat kustannukset jälleenmyyjälle?
 - o hps asiakas pitää olla paremmassa asemassa kuin muut, joten ei voi aina laittaa vain sopimukselle kaikkia kuluja
 - o Laskutetaanko näitä tapauksia oikein -> meneekö JM osuus nyt HPS-VIRHEVASTUU vai jääkö virheellisesti jälleenmyyjälle.
 - o Osataanko markkinoida oikein asiakkaalle?
 - Koska olet VIP-asiakas, selvitämme myyjäliikkeen mahdollisen osallistumisen kustannuksiin puolestasi.
 - Kaikessa huolto- ja korjauslaskutuksessa on huomioitava, että asiakkaalla on sopimuksessa palautusmahdollisuus
 - o Ei näin (Palautteita):
 - Nyt vaaditaan ASGW päätöksiä myös huolenpitoasiakkailta (tai ainakin joissain sopimuksissa), vaikka mielestäni nimenomaan huolenpitosoppari myydään asiakkaalle jotta saadaan asiakkaan kustannuksen vakioitua ja näiden asiakkaiden kanssa ei tarvitse tapella kustannuksista!!!
 - GW/ASG/CIG/virhevastuuosuus/normi lasku huolenpitosopimukseen. Ihan älytön työmäärä vikojen korjauksissa laskutuksen osalta. Noihin kaikkiin laskut pitäisi saada lähtemään. Jos autossa on huolenpitosopimus, niin takuu aikana takuu ja sen jälkeen sopimukseen. Nyt on aivan liian epäselvää ja varmasti laskuja lähetellään edestakaisin ja hyvittelään.
- Nelipyöräsuuntaus, pystyisikö sopia kiinteän hinnan jos ottaisi sopimukselle kerran koko sopimuksen voimassaoloaikana (3-6v)?
 - o Ei alustankorjauksen yhteydessä tehtävä suuntaus esim. 80 - 100eur?
 - o Vain tapaukset missä ei selkeää osumajälkeä esim. vanteissa tai iskari rik-koutunut
 - o Aina kysyttävä meiltä lupa, hallinnoinnissa merkitään ylös jos tehty
 - o Renkaat kuluneet epätasaisesti tms.
 - o Ei voi olla joka renkaanvaihdon yhteydessä tehtävä jos esim. erilaiset tal-vi/kesärenkaat
 - o AIHEUTTAISI hallinnoinnissa paljon manuaalista työtä, seurantaan ei ole-massa helppoa tapaa. Sopimuskanta n. 13 tuhatta.
- Paikallinen koulutus, onko tarpeellinen, saavutettaisiinko hyötyä
 - o **Alle** puolet vastanneista on saanut jotain hps koulutusta
 - o Sopimuksen tuomat edut hukassa osalla
 - o Väärinymmärryksiä
 - o Hälyttävän paljon tapauksia jossa asiakkaille ei tarjota laskukopiota, kerrota kustannusarviota tai tarjota ylimääräisiä, sopimukselle laskutettavissa olevia palveluita esim. ilmastointihuolto, katsastustarkastus.

- Mitä ekstraa hps-asiakkaille voitaisiin tarjota?
 - o Ajatuksena palkita asiakassuhteesta, ovat sitoutuneet verkoston palveluihin
 - o "Kiinteä" alennus varaosista. Minkä verran, miten toteutus?
 - Minkä verran voi hintaa tiputtaa, että se voitetaan asiakastytyväisyydessä?
 - 1-5%
 - Huolellinen koulutus miten alennus tuodaan esille asiakkaalle
 - o MARKKINOINTIVALTTI
 - Alentaa kynnystä ottaa sopimus -> sitouttaa uusia asiakkaita
 - oma liike tarjoaa alennusta, mutta muut ei
 - o Hallinnoinnin piikkiin joku pieni bonus -> lasinpesunestettä, lehti, kahvipaketti?
 - Miten pystyisi seurata ja veloittaa oikein
- Onko henkilöautojen puolella kysyntää pelkälle huoltosopimukselle (Lite-taso, HYA)
- Tulisiko Kaistalle lisätä tietoa sopimusasioista, mitä?
 - o Sopimussisällön selkeys sai huonoimmat keskiarvot kyselyssä eri kohdissa
 - o Onko tiettyjä asioita, jotka ovat epäselviä? Hoituuko osa/kaikki Q&A – tyyppisellä tiedotteella?
 - o Vastausnopeus ja tavoitettavuus heti perässä, tarvitaanko hallinnoinnissa yhteistä sarjanumeroa tai pikaviestintä keskustelua?
 - o Tarvitaanko laskutuslupaa muissa kuin "vaikeissa" asioissa?
 - Tähän asti varmistettu että menisi kerralla oikein, ei tarvitse hyvittää ja saada anottua takuut yms. ajallaan.
 - Ainoastaan KORJAUKSISSA, jotka ylittävät 400eur
 - Ei kuitenkaan tarvetta esim. jarrupaloissa, levyissä.
- Onko kiinnostusta sopimuksen myymiseen huollon yhteydessä?
 - o Ehdotus on tullut huollon puolelta
 - o Saisi vähän "maksuaikaa" -> Toisaalta voidaanko myydä luotolla?! Pitäisi määrittää joku takaraja / luottotietojen tarkastus mukaan kuvioon
 - o Huonot puolet
 - Vaarana, että asiakas jättää sopimuksen takautuvan osuuden maksamatta. Perintä hidasta ja hankalaa.
 - Kertamaksu vuoden tai kahden jälkeen on suurempi kuin huollon maksu..
- Sisäistä mainontaa toimipisteissä?
 - o Näkyvyys -> varmistetaan asiakassuhteen "lukkoon lyöminen"

Huoltohenkilöstölle kohdistettu tiedote

Miksi käyttöhyöty-periaate pitää ottaa huomioon sopimuslaskutuksessa?

Laskutus on pyritty tekemään mahdollisimman asiakaslähtöiseksi. Tavoitteena on parantaa asiakastytyvääisyyttä huoltoa ja merkkiä kohtaan sekä ottaa jälleenmyyjän virhevastuu huomioon. Tehty vastaantulo tulee muistaa markkinoida asiakkaalle, eikä jättää huomiotta autoa luovutettaessa.

Huolto- tai myyjäliikkeelle ei näistä päätöksistä aiheudu ylimääräisiä kuluja, kun kyseessä on sopimusasiakas, vaan JM-osuus katetaan valtakunnallisesta huolenpitoturvasta. Huolenpitosopimusasiakas pitää olla paremmassa asemassa kuin muut asiakkaat, joten kaikki mahdolliset vastaantulot tulee aina hyödyntää ennen asiakkaan osuuden laskutusta sopimukselle.

Miksi nelipyöräsuuntaus ei kuulu sopimukselle erillisenä työnä?

Sopimusehdoissa on selkeästi suljettu suuntaus pois sopimukselta, kun kyseessä ei ole ripustukseen liittyvän työn edellyttämä suuntaus. Kulmien muuttuminen vaatii aina ulkopuolisen aiheuttajan ja käytännössä on mahdotonta varmistaa miksi kulmat ovat muuttuneet. Tästä johtuen nelipyöräsuuntaus on suljettu pois sopimuksilta.

Onko asiakkaalla oikeutta hintahyvitykseen sopimuksen päättyessä?

Huolenpitosopimuksissa on olemassa palautuskäytäntö, missä huolto- ja korjauskulujen sekä sopimuksen kiinteiden kulujen jälkeen mahdollisesti ylijäävä sopimussaldo palautetaan asiakkaalle sopimuksen päättyessä. Sopimuksen voi päättää myös kesken kauden ilman ylimääräisiä seuraamuksia, päätöslaskelma tehdään sen hetkisen tilanteen mukaisesti. Hintahyvitys koskee uusiin autoihin tehtyjä, uuden auton sopimuksia. (Sopimuslajit Basic, Base, Premium, BaseN/V, Profi)

Hintahyvitys ei koske vaihtoautosopimuksia. (Sopimuslajina Vaihto)

Miksi sopimuksen laskutus ei ala vasta takuuajan päätyttyä?

Jokaisen auton arvioidut huolto- ja korjauskustannukset ovat laskettu sopimuksen maksimipitoajan ja vuotuisen ajosuoritteen perusteella. Tämän jälkeen kokonaiskustannus on jaettu yksittäisille vuosille ja kuukausille, jolloin asiakas kerryttää huoltotiliään tasaiseen tahtiin, ilman suuria kulupiikkejä. Koska auton huolto- ja korjauskustannukset kasvavat auton ikääntyessä, sopimuksen kuukausierä nousee jatkosopimuksilla.

Sopimuksen sisältö ei aina ole selvillä ja asiakas kokee että on turhaan maksanut joka kuukausi laskuja.

Pääsääntöisesti sopimukselta on poissuljettu vain tuulilasit, renkaat/vanteet ja niihin liittyvät työt, pyöränkulmien suuntaus, korikorjaus ja ulkopuolisten tekijöiden aiheuttamat vauriot, kuten kiveniskemät tai väärinkäyttö. Sopimukselle kuulumattomat asiat tulee käydä asiakkaan kanssa läpi sopimusta tehtäessä ja lisäksi kehottaa perehtymään sopimusehtoihin ennen allekirjoitusta. Epäselvissä tilanteissa kannattaa ottaa yhteyttä hallinnointiin.

Miksei vanhojen sopimuksien sisältöjä muuteta vastaamaan myynnissä olevia? Helpottaisi huomattavasti asiakaspalvelua.

Voimassaolevia sopimusehtoja ei voida muuttaa / päivittää kesken sopimuksen, koska se vaikuttaisi hinnoitteluun. Sopimuksien perussisältö on säilynyt lähes muuttumattomana vuodesta 2008. Sopimukselle saatavien lisäpalveluiden avulla sisällön räätälöinti onnistuu asiakkaan toiveiden mukaisesti. Näin asiakkaan ei tarvitse maksaa palveluista joita ei halua käyttää.

Miksei jokaisen sopimuksen alla ole selkeästi lista mitkä kuuluu ja mitkä ei?

Sopimuksen peruskattavuus on aina sama. Mikäli tietty sopimus sisältää kuitenkin jonkun poikkeavan lisäpalvelun, näkyy se sopimushaussa. Kaistalla jälkimarkkinoinnin sivuilla on myös huolenpitosopimussosioissa taulukot merkeittäin, joista on helppo tarkastaa sopimukselle sisältyvät peruspalvelut.

Miksi laskutuslupa pitää kysyä yli 400eur ylittävissä laskuissa? Hintaraja on naurettavan pieni. Olen kuullut, että sähköpostillakin voi kysyä, mutta ei mitään käsitystä mihin.

Korjauslupan 400eur raja ei koske normaaleja huoltotoimenpiteitä. Myöskään esim. jarrupalojen-/levyjen uusinta ei vaadi erillisiä lupia, koska kyse on normaalista kulumisesta. Luvalla pyritään varmistamaan kustannusten oikea jaottelu sekä oikea laskutusperuste, ettei laskuja tarvitse korjailla jälkikäteen. Asiakkaita pyritään kohtelevaan tasapuolisesti, sopimusehtojen puitteissa. Poikkeavat tapaukset käydään läpi aina tapauskohtaisesti ja asiakaslähtöisesti.

Huolenpitosopimuksien sivu Kaistalla löytyy osoitteesta: <https://extranet.vv-auto.fi/sites/jalkimarkkinointi/Sivut/Huolenpitosopimukset.aspx> Laskutuslupatiedustelut voi osoittaa myös huolenpitosopimus@vv-auto.fi osoitteeseen.

Huolenpitosopimuksien hallinnointia on vaikea tavoittaa, korjaamalla kysymyksiin on saatava nopeasti vastaus.

Sopimushallinnointi on paikalla 8-16, mutta koulutuksista ja kokouksista johtuen tavoitettavuus on ajoittain huonompi. Puhelut kannattaa soittaa vaihteen 010 533 8300 kautta, joka näkee paikallaolijat. Soittopyyntöihin pyrimme vastaamme mahdollisimman pian, viimeistään kuluvan päivän aikana.

Toisinaan on tilanteita, että kun hakee sopimusta niin ilmoittaa ettei sopimusta olisi? Haun kun tekee myöhemmin uudelleen, autolle löytyy sopimus?

Mikäli Kaistan / Huoltoneuvojan työpöydän sopimushaku näyttää Sopimuksen tila: (tyhjää) on sopimushaku epäonnistunut ja auton tiedot tulee hakea kokonaan uudelleen. Mikäli haku näyttää Sopimuksen tila: Ei sopimusta | on haku onnistunut, mutta autolla ei ole voimassaolevaa sopimusta. Asian voi varmistaa vielä hallinnoinnista, jos asiakkaan mukaan autossa pitäisi olla sopimus. Ajoittain järjestelmässä voi olla katkoksia ja sopimuksen tila näkyy tyhjänä.

Asiakas pyytää sopimusmuutosta, mitä teen?

Sopimusmuutokset tehdään aina hallinnoinnin käytössä olevaan sopimusjärjestelmään. Voit joko itse olla yhteydessä meihin asiakkaan puolesta, tai sitten ohjaat hänet ottamaan yhteyttä meihin joko s-postilla tai puhelimitse.

Muutoksia voidaan tehdä ajomäärään sekä lisäpalveluihin. Jälkikäteen voidaan lisätä mm: sijaisauto huoltojen ajaksi, rengassäilytys, renkaiden kausivaihto, kiinteä huoltoväli, nouto- ja palautuspalvelu.

Miksi renkaiden kausivaihto ei enää kuulu kaikkiin sopimuksiin?

Aiemmin kausivaihdon hinta oli sisällytettynä jokaiselle sopimukselle, mutta palvelulle ei ollut käyttöä kaikkien asiakkaiden osalta.

Mitä varten kaikki on niin tarkkaa, koska asiakas tilaa työn ja on valmis maksamaan siitä niin HPS ilmoittaa että ei kuulu tänne. Kyseessä yleensä pienempiä töitä kuten ylimääräinen öljynvaihto 15tkm välein. Siinä ei häviäisi kukaan?

Sopimukset ovat hinnoiteltu erittäin kilpailukykyisesti ja laskenta perustuu valmistajan ilmoittamaan huolto-ohjelmaan. Vaikka väli öljynvaihto on kustannuksiltaan suhteellisen pieni, sopimuksen hinnoittelu ei kestä sitä. Esim. kiinteä huoltoväli on kuitenkin saatavissa sopimukselle lisäpalveluna, +7eur/kk normaaliin kk-hintaan nähden.

Vähän ajaville (esim. sopimus 30tkm/3v) huoltosopimuksesta ei ole mitään hyötyä, asiakkaatkin tajuavat, kun kauden ainoa huolto maksaa 200€ ja ovat maksaneet monin kerroin pitkin vuosia.

Huolenpitosopimuksen tuomat edut eivät pääse välttämättä oikeuksiinsa yllä mainitulla ajomäärällä ja ajanjaksolla.

Sopimus toimii asiakkaalle korjauskustannuskattona, mikäli jotain yllättävää tulisi autolle eteen. Sopimuksen huolenpitoturva-osuus varmistaa, että vaikka auton takuu on päättynyt ja esim. 4,5v ikäiseen autoon tulisi tuhansien eurojen remontti, ei asiakas maksa koskaan enempää kuin mitä normaali sopimushinta hänen ajomäärällään on.